

Heli Siponen

**Kokemuksia osallisuuden toteutumisesta perhetyön ja  
ammattillisen tukihenkilötyön asiakkaana Neljä Astetta  
Oy:ssä**

Opinnäytetyö

Kevät 2020

SeAMK Sosiaali- ja terveysala

Sosionomi (AMK)

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Sosiaali- ja terveysala

Tutkinto-ohjelma: Sosionomi (AMK)

Suuntautumisvaihtoehto:

Tekijä: Heli Siponen

Työn nimi: Kokemuksia osallisuuden toteutumisesta perhetyön ja ammatillisen tukihenkilötyön asiakkaana Neljä Astetta Oy:ssä

Ohjaaja: Mirva Siltakorpi

Vuosi: 2020

Sivumäärä: 75

Liitteiden lukumäärä: 3

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia perhetyön ja ammatillisen tukihenkilötyön asiakkaan osallisuuden kokemusta Neljä Astetta Oy:ssä tietyllä toimialueella. Tarkoituksena oli selvittää palvelussa asiakkaan osallisuuden kokemusta tukevia ja rajaavia tekijöitä.

Tutkimus koostui sekä laadullisesta että määrällisestä osuudesta. Aineistonkeruu tapahtui kyselylomakkeella. Kyselylomakkeessa käytettiin asenneasteikoista tuttua Likertin asteikkoa, ja siihen vastasi 11 ammatillisen tukihenkilötyön asiakasta ja 6 perhetyön asiakasta. Tutkimuksen laadullista osuutta edustivat kyselylomakkeen sisältämät avoimet kysymykset ja yhdelle ammatillisen tukihenkilötyön asiakkaana olevalle nuorelle suoritettu teemahaastattelu, jonka oli tarkoitus täydentää kyselylomakkeen kautta saatuja tuloksia.

Teoriaosuudessa avataan lastensuojelulakia, joka on perhetyön ja ammatillisen tukihenkilötyön kivijalka, minkä lisäksi kuvataan polkua lastensuojelun avohuollon asiakkaaksi. Perhetyön ja ammatillisen tukihenkilötyön käsitteisiin perehdytään niiden lainmukaisen määritelmän, taustalla vaikuttavien tuen tarpeiden ja tavoitteiden kautta. Teoriaosuudessa paneudutaan osallisuuden käsitteeseen eri teorioiden valossa, asiakkaan näkökulmaan peilaten.

Tutkimustulokset osoittivat, että tutkimusalueella Neljä Astetta Oy:n perhetyössä ja ammatillisessa tukihenkilötyössä on useita osallisuuden kokemusta tukevia tekijöitä. Sekä perhetyön että ammatillisen tukihenkilötyön palveluissa koettiin vahvaa molemminpuolista luottamusta. Asiakkaat kokivat tulevansa kohdatuksi kunnioitavasti ja että heidän mielipiteensä ja näkemyksensä otetaan huomioon työskentelyssä. Osallisuuden kokemukseen vaikuttavat tekijät saivat pääasiassa hyviä arvosanoja ja näiden koettiin toteutuvan työskentelyssä. Aineistosta erottui kuitenkin sellaisiakin teemoja, joiden vastauksissa oli muita osioita enemmän hajontaa. Tällaisia olivat suunnittelussa ja dokumentoinnissa mukana oleminen sekä ammatillisen tukihenkilötyön osalta palaverissa kuulluksi tuleminen. Osallisuutta rajoittavia tekijöitä ei avoimissa kysymyksissä tai teemahaastattelussa tuotu esiin lainkaan.

Avainsanat: osallisuus, perhetyö, ammatillinen tukihenkilötyö, lastensuojelu, lastensuojelun avohuollon tukitoimet

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## Thesis abstract

Faculty: School of Health Care and Social Work

Degree programme: Degree Programme in Social Services

Author/s: Heli Siponen

Title of thesis: Experiences of Participation Implementation as a Client of Family Work and Professional Support Person Activity in Four Degrees Ltd.

Supervisor(s): Mirva Siltakorpi, MSc, Principal Lecturer

Year: 2020

Number of pages: 75

Number of appendices: 3

---

The meaning of this thesis was to research how the clients of family work and professional support person activity experience their own participation in the process in certain areas in a company called Four Degrees Ltd. The aim was to find out aspects that support or limit the experience of participation in the process.

The thesis was carried out as a combination of quantitative and qualitative research. The data collection was done with a questionnaire. In the questionnaire, a Likert scale was used, which is known from scales that measure attitudes. The questionnaire was answered by 11 clients of professional support person activity, and 6 parents who were receiving family work. As a qualitative part of the research, there were also open questions in the questionnaire, and also a semi-structured theme interview for one client of professional support person activity to supplement the research.

In the theoretical part of this thesis, the meaning of Child Welfare Act as a foundation of family work and professional support person activity are explained. In addition, the path to becoming a client of child protection open care is described. The concepts of family work and professional support person activity are opened up from the perspective of legal definitions, the background influencing support needs, as well as the targets. In the theoretical part, the focus is on the concept of participation in the light of various theories, from the client's point of view.

The results showed that there are many facts about the work of Four Degrees Ltd. in this specific area that promote clients' participation. The clients of both family work and professional support person activity experience strong mutual trust in the worker. They feel like they are met with respect by the workers and their opinions are considered through the process. Most of the grades that were given to the facts related to participation were considered as good, but there were still some themes that showed slightly more variation in answers than others. These themes were participation in planning and documenting, and for the clients of the professional support person activity, being heard in the meetings. In open questions or in the interview the answerers did not bring out any specific subjects that would limit their participation.

Keywords: participation, family work, professional support person activity, child protection, non-institutional support measure for child protection

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract .....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuvioluettelo .....	6
1 JOHDANTO.....	7
2 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT .....	9
2.1 Aiheen valinta ja tutkimuksen rajaus .....	9
2.2 Yhteistyötahon esittely .....	10
2.3 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset.....	10
2.4 Aikaisemmat tutkimukset.....	11
3 LASTENSUOJELU.....	13
3.1 Lastensuojelulaki lapsen etua turvaamassa.....	13
3.2 Lastensuojelun avohuollon tukitoimet .....	14
3.3 Matka lastensuojelun avohuollon asiakkaaksi.....	14
4 PERHETYÖ.....	17
4.1 Perhetyö lapsiperheiden tukena.....	17
4.2 Perhetyö sosiaalihuoltolain mukaisena palveluna .....	18
4.3 Tehostettu perhetyö lastensuojelun avohuollon tukitoimena .....	18
4.4 Perhetyö Neljä Astetta Oy:n palveluna.....	19
5 AMMATILLINEN TUKIHENKILÖTYÖ .....	21
5.1 Ammatillisen tukihenkilön tarjoama tuki lapsen ja nuoren moninaisissa tuen tarpeissa.....	21
5.2 Jälkihuolto .....	22
5.3 Ammatillinen tukihenkilötyö Neljä Astetta Oy:n palveluna.....	23
6 OSALLISUUS .....	24
6.1 Vuorovaikutus ja kumppanuussuhde aidon osallisuuden mahdollistajana	24
6.2 Osallisuuden osa-alueet ja kulmakivet .....	26
6.2.1 Osallisuuden kokemuksen taustatekijöitä .....	26
6.2.2 Motivaatio osallisuuden kokemuksen taustalla .....	27
6.3 Asiakasosallisuus.....	28

6.4 Asiakas toiminnan subjektina .....	30
6.5 Asiakasosallisuus Neljä Astetta Oy:n asiakastyön prosesseissa .....	31
<b>7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....</b>	<b>34</b>
7.1 Tutkimusmenetelmät .....	34
7.2 Aineistonkeruu .....	34
7.3 Tutkimusprosessi .....	36
7.4 Aineiston purkaminen ja analysointi .....	38
7.5 Tutkimuksen eettisyys .....	39
7.6 Reliabiliteetti ja validiteetti .....	41
<b>8 TUTKIMUSTULOKSET .....</b>	<b>43</b>
8.1 Osallisuus prosessissa .....	44
8.2 Kohtaaminen ja kuulluksi tuleminen .....	47
8.3 Luottamus ja vuorovaikutus .....	49
8.4 Palautteen saaminen, onnistumisen kokemukset ja motivaatio .....	52
8.5 Muita kokemuksia palvelusta ja osallisuutta rajoittavista tekijöistä .....	55
<b>9 JOHTOPÄÄTÖKSET .....</b>	<b>59</b>
<b>10 POHDINTA .....</b>	<b>65</b>
<b>LÄHTEET .....</b>	<b>69</b>
<b>LIITTEET .....</b>	<b>75</b>

## Kuvioluettelo

Kuvio 1. Asiakasosallisuuden ulottuvuudet .....	30
Kuvio 2. Opinnäytetyön prosessi.....	38
Kuvio 3. Tutkimuksen yläteemat .....	43
Kuvio 4. Osallisuus prosessissa. Perhetyö. ....	44
Kuvio 5. Osallisuus prosessissa. Ammatillinen tukihenkilötyö.....	45
Kuvio 6. Kohtaaminen ja kuulluksi tuleminen. Perhetyö.....	48
Kuvio 7 Kohtaaminen ja kuulluksi tuleminen. Ammatillinen tukihenkilötyö.....	48
Kuvio 8. Luottamus ja vuorovaikutus. Perhetyö. ....	50
Kuvio 9. Luottamus ja vuorovaikutus. Ammatillinen tukihenkilötyö. ....	51
Kuvio 10. Palautteen saaminen, onnistumisen kokemukset, toivo ja motivaatio. Perhetyö.....	53
Kuvio 11. Palautteen saaminen, onnistumisen kokemukset, toivo ja motivaatio. Ammatillinen tukihenkilötyö.....	53

# 1 JOHDANTO

Vuonna 2018 lastensuojelun avohuollon asiakkaana oli Suomessa yhteensä 54 883 lasta ja nuorta. Tästä kokonaismäärästä uusien asiakkuuksien osuus oli 28 prosenttia. (THL tilastoraportti 2019, 12.) Uuden sosiaalihuoltolain (L 1301/2014) astuessa voimaan lastensuojelulain avohuollon tukitoimia käsittelevään kohtaan (L 417/2007 36 §) lisättiin uusina käsitteinä tehostettu perhetyö ja perhekuntoutus, minkä jälkeen tehostetun perhetyön käsitettä on käytetty kuvaamaan lastensuojelulain mukaista perhetyötä, erotuksena uudesta sosiaalihuoltolain mukaisesta perhetyöstä. (Alatalo ym. 2017, 17.) THL:n tilastoraportin (2019, 13) mukaan vuonna 2018 sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä hyödynsi 17 691 perhettä ja lastensuojelulain mukaisen tehostetun perhetyön asiakkaana oli 10 049 perhettä.

Perhetyö on laaja käsite, jota voidaan jäsentää monista eri lähtökohdista käsin (Rönkkö & Rytönen 2010, 27). Perhetyötä voidaan tarjota sekä sosiaalihuoltolain mukaisena palveluna että lastensuojelun avohuollon tukitoimena. Sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä tarjotaan ilman lastensuojelun asiakkuutta. Lastensuojelun avohuollon tehostettu perhetyö on lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua, ja sen on tarkoitus tarjota intensiivistä tukea perheelle. Perhetyössä asetetut tavoitteet ovat moninaisia ja perhekohtaisia, mutta niiden keskiössä on kuitenkin aina lapsen edun toteutuminen ja lapsen turvallisen kasvun ja kehityksen edellyttämien seikkojen turvaaminen lapsen elämässä. Keskeistä on myös vanhemmuuden ja koko perheen kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin tukeminen. (Rönkkö & Rytönen 2010, 40; HE 164/2014; THL 16.12.2019.) Myös ammatillinen tukihenkilötyö kuuluu lastensuojelun avohuollon tukitoimiin. Toiminnan tarkoituksena on tarjota lapselle tai nuorelle tilapäistä tukea ja vaikuttaa hänen elämänsä myönteisesti edistämällä hänen tervettä kasvuaan ja kehitystään. (Nuotio & Miettinen 2011, 193–195; Korhonen 2012, 9.)

Lastensuojelu on lasten hyvinvoinnin ja oikeuksien edistämistä ja turvaamista, ja kontaktit asiakkaisiin ovat lastensuojelun ydintä. Sosiaalialalla asiakkaiden kanssa tehtävässä työssä vallitsee humanistinen ihmiskäsitys, jossa ihminen tulee nähdä ainutlaatuisena, yksilöllisenä ja vapaana olentona. Keskeistä on vuorovaikutukseen

pohjautuva yhteistyösuhde, jonka tukena toimivat erilaiset välineet ja menetelmät. Auttaminen toteutuu ihmisten välisissä suhteissa, vuorovaikutuksessa ja toiminnassa, jotka ovat elementtejä muutokseen. Keskeistä on myös asiakkaan aseman vahvistaminen. (Bardy & Heino 2013, 33–44.) Sosiaali- ja terveysministeriön vuonna 2019 julkaisemassa raportissa, jossa esitetään ehdotuksia lastensuojelun toimintaedellytysten ja laadun parantamiseksi, puhutaan lastensuojelua koskevista tavoitteista. Näitä ovat mm. vanhemman osallisuuden vahvistaminen keskeisenä osana lastensuojelun auttamisprosessia sekä lapsen ja nuoren kuulluksi tuleminen omaa elämää koskevissa asioissa. (Kananoja & Ruuskanen 2019, 27.)

Omassa opinnäytetyössäni olen halunnut tuoda esiin lastensuojelun avohuollon perhetyön asiakkaana olevan vanhemman ja ammatillisen tukihenkilötyön asiakkaana olevan lapsen ja nuoren äänen. Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä lastensuojelun avohuollon palveluita tuottavan yrityksen, Neljä Astetta Oy:n, kanssa. Minua kiinnosti, kuinka Neljä Astetta Oy:n palveluissa on tietyllä toimialueella onnistuttu tukemaan asiakkaan osallisuutta ja mikä on asiakkaan oma kokemus palvelusta ja oman osallisuutensa toteutumisesta. Koen, että vain asettamalla asiakas todelliseksi keskipisteeksi palvelun suunnittelussa sekä asettamalla arvoa asiakkaan mielipiteelle ja kokemukselle voidaan saada aikaan laadukasta palvelua. Toteutin tutkimuksen käyttäen sekä määrällisen että laadullisen osuuden sisältävää kyselylomaketta ja sen rinnalla teemahaastattelua.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa aloitan kuvaamalla lastensuojelulakia, joka on sekä tehostetun perhetyön että ammatillisen tukihenkilötyön kivijalka. Tässä osuudessa kuvaan myös matkaa lastensuojelun avohuollon asiakkaaksi. Sen jälkeen siirryn avaamaan perhetyön ja ammatillisen tukihenkilötyön käsitteitä. Avaan näitä käsitteitä niiden lainmukaisen määritelmän lisäksi sen kautta, mitä tuen tarpeita yleensä on palvelun käynnistämisen taustalla ja mihin palvelun avulla yleensä pyritään. Esitelen myös Neljä Astetta Oy:n omaa prosessia sekä tehostetun perhetyön että ammatillisen tukihenkilötyön osalta. Osallisuutta käsittelen eri teorioiden valossa asiakkaan näkökulmaan peilaten.



## 2 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT

Tässä luvussa kuvaan tutkimuksen taustaa ja perustelen tutkimuksen ajankohtaisuutta sekä opinnäytetyön aiheen valintaa. Lisäksi esittelen yhteistyötahon, tutkimuskysymykset ja aiheeseen liittyviä aikaisempia tutkimuksia.

### 2.1 Aiheen valinta ja tutkimuksen rajaus

Opinnäytetyön aihe nousi omasta kiinnostuksestani lastensuojelun avohuollon palveluita ja niiden vaikuttavuutta kohtaan. Lisäksi perheiden, lasten ja nuorten hyvinvointi on läpi opintojen ollut suurimpana kiinnostukseni kohteena ja lähellä sydäntä oleva aihe. Ollessani töissä lastensuojelun avohuollon palveluita tuottavassa yrityksessä, oli pelkästään luonnollista tuottaa opinnäytetyö omalle työpaikalleni, Neljä Astetta Oy:lle.

Ryhtyessäni suunnittelemaan opinnäytetyötä otin aluksi yhteyttä omaan lähiesimieheeni ja yrityksen sisällä toimivaan avopalveluiden johtajaan. Heidän lisäksi opinnäytetyön aiheen pohdinnassa, tutkimuksen suunnittelussa ja toteutuksen eri vaiheissa on ollut mukana lähes koko työyhteisö. Yrityksen sisältä esiin nousi toive ja tarve asiakkaan osallisuuden kokemuksen selvittämiseksi ja tutkimiseksi. Tähän tarpeeseen vastatakseni päädyin aiheeseen, jossa tutkitaan sekä perhetyön että ammatillisen tukihenkilötyön asiakkaan osallisuutta Neljä Astetta Oy:n asiakasprosessissa. Osallisuuden käsite on ollut jo pitkään sosiaalialalla ajankohtainen. Lastensuojelun asiakkaana olevien vanhempien osallisuus ja sen vahvistaminen auttamisprosessissa on määritelty lastensuojelua koskevaksi tavoitetilaksi sosiaali- ja terveysministeriön vuonna 2019 julkaistussa raportissa (Ruuskanen & Kananoja, 27.)

Tutkimus päätettiin toteuttaa vain tietyllä yrityksen toiminta-alueella, jotta kyselyn kautta saatua tietoa voitaisiin hyödyntää aluekohtaisesti. Kyseisellä alueella ei ollut myöskään aikaisemmin vielä tehty asiakastyytyväisyyskyselyjä lukuun ottamatta muita palvelua koskevia kyselyjä tai tutkimuksia, kuten monilla muilla alueilla, joten tästäkin syystä oli kyseinen tutkimus yritykseen tervetullut.

## 2.2 Yhteistyötahon esittely

Neljä Astetta Oy on lastensuojelun vaihtoehtopalveluja avo-, sijais- ja jälkihuollon asiakkaille tuottava yritys. Asiakkaat ovat lastensuojelun piirissä tai huostaanotouhan alla olevia lapsia, nuoria ja heidän perheitään sekä kodin ulkopuolelle sijoitettuja kotiutettavia lapsia ja nuoria perheineen. Neljä Astetta Oy toimii yli 50 kunnassa läpi Suomen, ja yrityksessä työskentelee tällä hetkellä 110 työntekijää. Palveluvalikoimaan kuuluu tehostettu perhetyö, ammatillinen tukihenkilötyö, valvotut tapaamiset, olosuhdeselvitykset, vanhemmuuden arviointi, perhekuntoutus, jälkihuolto, parityöpalvelu ja MES®-ohjelma sekä lapsiperheiden kotipalvelu. Neljän Asteen eri työmuodoissa yhdistyy ihmisen ainutlaatuisuuden kunnioittaminen, yksilöllinen ja läsnä oleva kohtaaminen sekä vahva suunnitelmallinen ja prosessuaalinen työote sekä tavoitteellisuus. (Neljä Astetta Oy, [viitattu 3.5.2019].)

## 2.3 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena on tarkastella Neljä Astetta Oy:n perhetyön asiakkaana olevien vanhempien ja ammatillisen tukihenkilötyön asiakkaiden osallisuuden kokemusta ja selvittää, mitkä tekijät perhetyössä tukevat tai rajaavat asiakkaan osallisuutta. Tavoitteena on tuottaa yritykselle tietoa asiakkaan osallisuuden kokemuksesta ja sitä tukevista tai rajoittavista seikoista.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Millaiseksi Neljä Astetta Oy:n perhetyön asiakkaana olevat vanhemmat ja ammatillisen tukihenkilötyön asiakkaat kokevat oman osallisuutensa?
2. Mitkä tekijät Neljä Astetta Oy:n perhetyössä ja ammatillisessa tukihenkilötyössä tukevat tai rajaavat asiakkaan osallisuutta?

## 2.4 Aikaisemmat tutkimukset

Osallisuus on ollut suosittu aihe opinnäytetöissä ja pro gradu -tutkielmissa. Osallisuutta on tutkittu niin vammaispalveluiden, varhaiskasvatuksen kuin lastensuojelunkin kentällä sekä näiden lisäksi lukuisten muidenkin ammattialojen piirissä. Opinnäytetöissä osallisuutta lastensuojelussa on tutkittu erityisesti lapsen näkökulmasta. Yhdistävä tekijä näissä lukuisissa tutkimuksissa on kuitenkin halu tuoda asiakkaan ääni esiin ja tavoite kehittää kyseessä olevaa palvelua. Asiakkaan äänen esiintuominen on myös omassa opinnäytetyössäni yksi keskeinen tarkoitus.

Ninni Syrjä ja Petra Turpeinen (2015) ovat tutkineet perheiden kokemuksia osallisuudesta varhaiskasvatuksen perhetyössä. He ovat haastatelleet kuutta varhaiskasvatuksen perhetyössä asiakkaana ollutta perhettä. Syrjän ja Turpeisen opinnäytetyön tutkimustuloksista ilmenee perheiden osallisuuden kokemuksen kannalta olennaisiksi seikoiksi mm. vuorovaikutus ja perheen ja perhetyöntekijän välinen suhde. Tulosten perusteella perheet ovat kokeneet tärkeäksi, että suhde perhetyöntekijään on avoin, läheinen ja luottamuksellinen. Perheet ovat nostaneet esiin useita muitakin juuri vuorovaikutukseen liittyviä seikkoja, joiden kokivat tukevan osallisuutta. Perheet ovat mm. kokeneet, että heitä kuullaan ja kuunnellaan, ja että perhetyöntekijä on kiinnostunut heidän mielipiteistään ja ajatuksistaan. Perhetyöntekijän kunnioitus perhettä kohtaan ja perheen näkemysten huomioiminen toiminnassa koettiin tärkeäksi. (Syrjä & Turpeinen 2015, 39–42.)

Jani Grönroos (2015) on omassa opinnäytetyössään valinnut hieman aikaisemmista poikkeavan, mutta kuitenkin mielenkiintoisen ja tärkeän tulokulman; hän on nimittäin tutkinut erityisesti isien kokemuksia omasta osallisuudestaan lastensuojelun perhetyön asiakkaina. Opinnäytetyön tavoitteena on ollut parantaa isien huomiointia ja osallisuutta perhetyössä. Grönroos on käyttänyt aineistonkeruumenetelmänä teemahaastattelua ja haastatellut viittä lastensuojelun perhetyön asiakkaana olevaa isää. Tulokset kertovat, että isät ovat osallisuutta tukevinä tekijöinä nostaneet esiin molemminpuolisen luottamuksen ja saman perhetyöntekijän pysymisen työskentelyssä. Yhdeksi omaa osallisuutta estäväksi tekijäksi taas mainittiin oma työnteko. (Grönroos 2015, 20.)

Kaisa-Elina Hotari (2007) on pro gradu -tutkielmassaan tutkinut nuorten kokemuksia kuulluksi tulemisesta lastensuojelun asiakkaina. Tutkielma on toteutettu osana valtakunnallisen Lastensuojelun kehittämishankkeen Osallisuus-osahanketta. Tutkimus on toteutettu kolmena ryhmähaastatteluna, joihin on osallistunut yhteensä yksitoista 16–18-vuotiaasta nuorta. Tuloksista käy ilmi, että nuoret kokevat kuulluksi tulemisen erittäin tärkeäksi osaksi työskentelyä. Kuulluksi tulemisen ei koettu toteutuvan pelkästään mahdollisuudella lausua mielipiteensä jossain tietyssä tilanteessa, vaan että sen tulisi olla kokonaisvaltaista lapsen ja nuoren huomioimista läpi prosessin. Tuloksista nousi esiin kuulluksi tulemisen viisi ulottuvuutta, joita olivat: kunnioitus, luottamus, yhteistyö, avoimuus ja aika. Näiden edellä mainittujen toteutuksessa kokee nuori tulevansa huomatuksi yksilönä ja oman elämänsä subjektina.

Karolina Koppelomäki ja Jasmiina Salmenautio (2019) ovat opinnäytetyössään tutkineet eteläpohjalaisten nuorten kokemuksia ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta. Lisäksi he ovat selvittäneet sitä, mikä merkitys ammatillisella tukihenkilötoiminnalla on nuorille heidän oman toimintakykynsä näkökulmasta. Tukisuhteen muodostumisessa tärkeäksi nuoret ovat kokeneet tasavertaisen kohtaamisen. Nuoret ovat kokeneet, että tukihenkilösuhteen pysyvyys tukee vahvan luottamussuhteen muodostumista, jolloin suhde tukihenkilöön voi tuntua jopa kaverilliselta enemmän kuin viralliselta työskentelysuhteelta. Nuoret näkivät tukihenkilön kannustajana esimerkiksi opintoihin liittyvässä edistymisessä. (Koppelomäki & Salmenautio 2019, 34–38.)

Edellä mainittujen tutkimusten tuloksissa on useita yhtäläisyyksiä, erityisesti asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta koskien asiakkaan osallisuutta tukevana tekijänä. Tutkimuksissa nousi esiin, että vuorovaikutukseen liittyvät seikat, kuten luottamus ja avoimuus sekä asiakkaan kunnioitus, tasavertainen kohtaaminen, aito kuulluksi tuleminen ja hänen näkemystensä huomioiminen työskentelyssä ovat seikkoja, jotka tukevat osallisuutta. Myös yhteistyö ja riittävä aika nähtiin tärkeinä osallisuuden kokemusta tukevinä tekijöinä.

### 3 LASTENSUOJELU

Tässä luvussa käsittelen lastensuojelulakia ja lastensuojelun avohuollon tukitoimia sekä kuvaan yksilön matkaa lastensuojelun avohuollon asiakkaaksi erityisesti perhetyön ja ammatillisen tukihenkilötyön osalta. Riippumatta siitä, onko lapsi lastensuojelun avohuollon, sijaishuollon vai jälkihuollon asiakkaana, tulee perus- ja ihmisoikeuksien tunteminen, kunnioittaminen ja toteuttaminen olla työskentelyn lähtökohta. Perusoikeudet tarkoittavat perustuslailla turvattuja oikeuksia, ja ihmisoikeudet tarkoittavat kansainvälisissä ihmisoikeussopimuksissa turvattuja perustavanlaatuisia oikeuksia, jotka kuuluvat kaikille ihmisille. Useimmat ihmisoikeusvelvoitteet kuuluvat Suomessa perustuslakiin (L 731/1999). Lastensuojelun toteuttamisen kannalta keskeisin kaikista kansainvälisistä ihmisoikeussopimuksista on kuitenkin YK:n lapsen oikeuksien yleissopimus (SopS 60/1991). (Araneva 2018, 19–21.)

#### 3.1 Lastensuojelulaki lapsen etua turvaamassa

Lastensuojelulain mukaan lastensuojelun tarkoitus on edistää lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia sekä tukea vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa. Laissa korostetaan ensisijaisesti lapsen edun huomioimista lastensuojelun tarvetta arvioitaessa ja lastensuojelua toteutettaessa. (L 417/2007.)

Lapsen hoito ja kasvatusta on ensisijaisesti vanhempien vastuulla. Yhteiskunnan vastuulla on kuitenkin lasten hyvien kasvuolosuhteiden turvaaminen ja se, että vanhemmat saavat tukea lasten kasvatukseen. (Taskinen 2010, 11.) Lasten ja perheiden tukemisessa keskeisenä voidaan pitää hyvää ja avointa vuorovaikutusta lasten, vanhempien ja työntekijän välillä, ja työntekijältä edellytetään syvää ymmärrystä haastavassa elämäntilanteessa olevia ihmisiä kohtaan. Usein asiakkaat ovat keskellä kriisiä eikä koettelevasta elämäntilanteesta selviytyminen onnistu yksin, ilman tukea. Kuitenkin samalla voi tuntua vaikealta vastaanottaa viranomaisten väliintuloa. Työntekijöiltä odotetaan rehellisyyttä, avoimuutta ja rohkeaa huolten puheeksi

ottamista sekä tärkeilemättömyyttä ja arkikielistä puhetta. Voidaan nähdä, että tu-  
loksellinen lastensuojelu edellyttää luottamussuhteen muodostumista työntekijän ja  
asiakkaan välille. (Taskinen 2010, 14.)

### **3.2 Lastensuojelun avohuollon tukitoimet**

Lapsen myönteistä kehitystä ja lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henki-  
löiden kasvatustaitoa ja -mahdollisuuksia pyritään tukemaan mm. lastensuojelun  
avohuollon tukitoimien kautta (L 417/2007). Lastensuojelussa noudatetaan periaa-  
tetta, jonka mukaan aina ensisijaisesti pyritään toteuttamaan lievintä mahdollista  
toimenpidettä. Tämä tarkoittaa sitä, että lapsia, nuoria ja perheitä pyritään ensisijai-  
sesti tukemaan lastensuojelun avohuollon keinoin lapsen asuessa kotonaan. Avo-  
huollon tukitoimien keskiössä on lapsen myönteisen kehityksen turvaaminen sekä  
vanhemmuuden ja vanhempien kasvatustaitojen tukeminen. (Taskinen 2010, 69.)  
Vain, jos avohuollon tukitoimet eivät ole riittäviä lapsen tilanteen turvaamiseksi, har-  
kitaan lapsen sijoittamista kodin ulkopuolelle (THL tilastoraportti 2019,12).

Lastensuojelun avohuollon tukitoimiin kuuluu mm. tehostettu perhetyö ja tukihenki-  
lön järjestäminen lapselle tai nuorelle. Myös itsenäistyvän nuoren tueksi tarkoitettu  
jälkihuolto kuuluu lastensuojelun avohuollon tukitoimiin, ja myös tätä palvelua to-  
teuttaa ammatillinen tukihenkilö. Lastensuojelulaissa (L 417/2007, 75 §) määritel-  
lään, että jälkihuoltoon on oikeus, mikäli lastensuojelulain mukainen sijaishuolto on  
päättynyt ja se on kestoaltaan ollut yhtäjaksoisesti vähintään kuusi kuukautta. Jälki-  
huoltoa on tarvittaessa velvollisuus järjestää siihen saakka, kunnes nuori täyttää 25  
vuotta. Tässä opinnäytetyössä tarkastelen perhetyötä ja ammatillista tukihenkilö-  
työtä niin avohuollon kuin jälkihuollonkin asiakkaana olevien lasten ja nuorten koh-  
dalla.

### **3.3 Matka lastensuojelun avohuollon asiakkaaksi**

Lastensuojelutyö käynnistyy, kun yksittäisen lapsen tai nuoren hyvinvoinnista, ter-  
veydestä tai kehityksestä herää huoli. Huoli voi herätä lapsen omasta käyttäytymi-

sestä tai kotona esiintyvistä ongelmista. Vanhempien päihteiden käyttö, mielenterveyden ongelmat, uupumus ja kasvatusvaikeudet ovat tyypillisiä lastensuojelun tarvetta aiheuttavia tekijöitä. Myös erilaiset perheristiriidat kuten lapsen huoltoa ja tapaamista koskevat erimielisyydet ja kysymykset sekä perheväkivalta edellyttävät lastensuojelun puuttumista tilanteeseen. Lastensuojelussa kohdataan tavallisesti myös lasten ja nuorten päihteidenkäyttöä, rikoksia ja ongelmia koulussa. (Korhonen 2012, 31.)

Lastensuojelun avohuollon asiakkaaksi ohjaututaan monesti ennaltaehkäisevien toimijatahojen, kuten terveydenhuollon, äitiys- tai lastenneuvolan, päiväkodin tai koulun kautta, missä tunnistetaan mahdollinen erityisen tuen tarve ja otetaan yhteyttä lastensuojeluun. Asia voi tulla vireille myös lapsen, vanhemman tai jonkun muun omaan lähipiiriin kuuluvan henkilön aloitteesta. Yhteydenoton jälkeen tehdään selvitys lastensuojelun tarpeesta eli palvelutarpeen arvio, jonka tekee lastensuojelun sosiaalityöntekijä. Perheen tilannetta tarkastellaan kokonaisvaltaisesti vanhemman avun tarpeen lisäksi vahvasti lapsen kehityksellisten tarpeiden toteutumisesta ja hyvinvointia arvioiden. Vanhemmuuden haasteet ja lapsen hyvinvointiin liittyvät puutteet määrittävät lastensuojelun tarvetta. (Myllärniemi 2007, 10–11; Taskinen 2010, 56–57.)

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tehdään asiakassuunnitelma, mikäli kyseessä ei ole vain tilapäinen neuvonta ja ohjaus. Asiakassuunnitelman laatimiseen osallistuu aina lapsi tai nuori itse, huoltaja ja sosiaalityöntekijä. Asiakassuunnitelmaan kirjataan lapsen ja hänen perheensä tuen tarve ja ne olosuhteet ja seikat, joihin pyritään avohuollon tukitoimin vaikuttamaan. Suunnitelmaan kirjataan tarkasti myös ne palvelut, joilla tuen tarpeeseen on tarkoituksena vastata sekä arvioitu aika, jonka kuluessa tavoitteisiin pyritään pääsemään. Asianomaisten näkemykset tuen tarpeesta kirjataan asiakassuunnitelmaan, vaikka ne olisivatkin toisistaan eriäviä. Eriävät mielipiteet eivät ole esteenä asiakassuunnitelman täytäntöönpanolle, mutta tavoiteltavaa on, että asianomaiset hyväksyvät ja kokevat hyödyllisiksi suunnitellut auttamisen muodot, ja näin ollen päästäisiin yhteisymmärrykseen asiakassuunnitelman laatimisessa. Asiakassuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa ja toimenpiteiden vaikuttavuutta seurataan säännöllisin väliajoin. (Taskinen 2010, 64.)

Tukihenkilötyötä aloitettaessa asiakassuunnitelman laatimiseen osallistuu myös lapsen tai nuoren oma tukihenkilö. Tapaamisella tukihenkilö ja tuettava voivat tutustua toisiinsa, esittää toiveita koskien alkavaa tukisuhdetta ja suunnitella tulevaa. Jo ensimmäisellä tapaamisella aletaan rakentamaan luottamussuhdetta niin tukihenkilön ja tuettavan kuin tukihenkilön ja tuettavan vanhempienkin välille. Avoimen ja luottamuksellisen ilmapiirin luominen on tärkeää ja se, että asioista sovitaan yhdessä. Tämä tukee sitoutumista työskentelyyn ja helpottaa yhteistyötä jokaisen osapuolen välillä. (Korhonen 2012, 20–22.)

Perhetyön osalta perhetyön tarve ja tavoitteet sovitaan ja kirjataan asiakassuunnitelmaan asiakasperheen, sosiaalityöntekijän ja perhetyöntekijän yhteisessä neuvottelussa. Vaikka asiakassuunnitelmassa määritellyt tavoitteet asettavat raamit perhetyölle, kuvastavat työskentelyä tapauskohtaisuus ja asiakaslähtöisyys. Kuitenkin, vaikka perheen kanssa yhdessä määritellään, mihin työllä pyritään ja mitkä ovat perheen omat toiveet työskentelystä, on työntekijällä velvollisuus määrittää työtä ja arvioida perheen elämää (Rönkkö & Rytönen 2010, 29). Sosiaalityöntekijän rooli työskentelyssä on päättävä ja koordinoiva, ja perhetyöntekijän vastuulla on perhetyön prosessi, jota arvioidaan yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa. Tehostetun perhetyön ollessa kiinteästi kytköksissä lastensuojeluun, liittyy siihen samanaikaisesti sekä tuen että kontrollin roolit. Perhetyön aloittaminen edellyttää kuitenkin aina perheen suostumusta ja näin ollen myös jonkinasteista yhteistyöhalua. Lastensuojelullisin perustein perhettä voidaan kuitenkin pyrkiä motivoimaan ja jopa velvoittaa työskentelyyn, vaihtoehtona huostaanotolle. (Myllärniemi 2007, 10; HE 164/2014.) Perhetyön onnistumiseen ja vanhempien motivaatioon osallistua työskentelyyn saattaa vaikuttaa olennaisesti se, osallistuvatko vanhemmat työskentelyyn täysin vapaaehtoisesti vai onko taustalla uhka lasten huostaanotosta, sillä tietoisuus mahdollisesta huostaanotosta yleensä lisää jännitettä työskentelyyn (HE 164/2014).



## 4 PERHETYÖ

Tässä luvussa tarkastelun kohteena on perhetyön moninainen ja laaja käsite, jota pyrin hahmottamaan sen lainmukaisen määritelmän, tarkoituksen ja eri muotojen sekä tavoitteiden kautta. Perhetyö on käsitteenä monisäikeinen, ja sitä on pidetty myös jokseenkin hajanaisena. Siitä löytyy useita eri kuvauksia tuotettuina eri lähtökohdista ja sen sisällön määrittelyssä on havaittu jopa puutteita (Rönkkö & Rytönen 2010, 27; Alatalo ym. 2017, 17.)

### 4.1 Perhetyö lapsiperheiden tukena

Perhetyö on lapsen ja hänen perheensä hyvinvoinnin kokonaisvaltaista ja suunnitelmallista tukemista. Sen tavoitteena on usein perheen vuorovaikutuksen ja toimintakyvyn parantaminen sekä perheen omien voimavarojen vahvistaminen. Myös perheen sosiaalisten verkostojen vahvistaminen, vanhemmuuden tukeminen, lapsen hoidossa ja kasvatuksessa sekä arjen ja arkirutiinien hallinnassa ohjaaminen ovat usein perhetyön tavoitteita. Myös vanhemmuuden arviointi voi sisältyä perhetyöhön. Perhetyöntekijä toimii usein keskusteluapuna ja auttaa perhettä myös käytännön asioissa. Perhetyö onkin usein yhdistelmä käytännön apua ja psykososiaalista työtä. Sen lähtökohtana on kuitenkin aina lapsen edun turvaaminen ja näkemys siitä, että lapsen turvallinen kasvu ja kehitys edellyttävät tiettyjen seikkojen täyttymistä. Jotta nämä seikat voitaisiin turvata lapsen elämässä, on perheelle tarjottava tukea. (Rönkkö & Rytönen 2010, 40; HE 164/2014; THL 16.12.2019.)

Rönkkö ja Rytönen (2010, 29) jäsentävät perhetyötä perheen elämäntilanteen mukaan ehkäisevään ja kriisivaiheen perhetyöhön sekä korjaavaan perhetyöhön. On perheitä, jotka tarvitsevat ehkäisevää eli varhaista tukea, ja perheitä, jotka tarvitsevat elämäänsä kohdanneen kriisin, esimerkiksi perheenjäsenen sairauden tai kuoleman, vuoksi tukea. Korjaavan perhetyön asiakkaina on perheitä, jotka ovat voineet jo pitkäänkin elää haasteiden keskellä ja tarvitsevat nyt tukea, jotta perheenjäsenten turvallisuus voidaan taata.

## 4.2 Perhetyö sosiaalihuoltolain mukaisena palveluna

Perhetyötä voidaan myöntää sekä sosiaalihuoltolain mukaisena palveluna että lastensuojelun avohuollon tukitoimena. Varhaisen tuen kautta pyritään vastaamaan perheen tarpeisiin, jotka voivat liittyä esimerkiksi vanhemman elämäntilanteeseen työttömyyden tai sairastumisen takia, väliaikaiseen kriisiin kuten avioeroon tai taloudellisiin vaikeuksiin. Perhe voi tarvita tukea arjessa selviytymiseen tai tarvita neuvontaa kasvatuskysymyksissä. Kun perheessä olevat riskitekijät eivät välittömästi vaikuta lapsen hyvinvointiin tai perheessä on runsaasti voimavaroja ja lasta suojaavia tekijöitä, ei lastensuojelun tarvetta yleensä ole. (Myllärniemi 2007, 10–11.)

Perhetyön on tarkoitus olla matalan kynnyksen palvelua, ja sitä tulisi tarjota heti huolen herättyä. Varhaista tukea perheille ehkäisevän perhetyön kautta voidaan tarjota neuvoloissa, päiväkodeissa ja kouluissa, joissa suurin osa lapsiperheistä tavoitetaan. Perheitä voidaan ohjata palvelun piiriin esimerkiksi neuvolasta tai varhaiskasvatuksesta käsin, mutta myös perhe itse voi hakeutua perhetyön asiakkaaksi. Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö on luonteeltaan ehkäisevää perhetyötä eikä se vaadi lastensuojelun asiakkuutta. (Myllärniemi 2007, 9–10; THL 16.12.2019.) Ehkäisevä perhetyö sisältää neuvontaa ja ohjausta, sen avulla tuetaan perheen arkea ja pyritään tunnistamaan mahdollisesti aluillaan olevia ongelmakohtia ja tukemaan jo ilmenneiden riskien selvittämisessä. Perheen kanssa luodaan toimintamalleja, joilla voidaan lisätä perheen toimintakykyä. (Rönkkö & Rytönen 2010, 32–33.) Perhetyössä käytettävät menetelmät määräytyvät kuitenkin perheen yksilöllisen tilanteen ja tarpeiden mukaisesti (THL 16.12.2019).

## 4.3 Tehostettu perhetyö lastensuojelun avohuollon tukitoimena

Tehostettu perhetyö on lastensuojelun avohuollon tukitoimena lapsi- ja perhekohdasta lastensuojelua, ja sen tarkoitus on tarjota intensiivistä tukea perheelle (HE 164/2014). Lastensuojelun perhetyö on aina interventio perheen elämään ja siihen liittyy usein vahvasti korjaava elementti (Myllärniemi 2007, 12). Myös Rönkkö ja Rytönen (2010, 34) puhuvat tehostetusta perhetyöstä luonteeltaan korjaavana työnä,

jolloin perheen haasteet ovat jo kärjistyneet ja jollakin taholla on syntynyt huoli perheen pärjäämisestä. Ongelmat ja haasteet voivat liittyä esimerkiksi perheen elämäntapaan tai vanhempien kykyyn huolehtia perheenjäsenten turvallisuudesta. Perheenjäsenten turvallisuus ja hyvinvointi on voinut olla uhattuna kenties jo pidemmän aikaa, ja herännyt huoli edellyttää viranomaistaholta aktiivista puuttumista perheen tilanteeseen. (Rönkkö & Rytönen 2010, 34.) Myllärniemi toteaa, että korjaavan luonteen lisäksi lastensuojelun perhetyöhön liittyy vahvasti myös kuntouttava elementti, työn sisältäessä psykososiaalisen toimintakyvyn arviointia ja vahvistamista. Psykososiaalinen toimintakyky käsittää kyvyn selviytyä arjen tilanteista, olla vuorovaikutuksessa ihmisten kanssa, ratkaista ongelmatilanteita ja toimia omassa elinympäristössä (Myllärniemi 2007, 12.)

Tehostettu perhetyö on vahvasti muutosorientoitunutta. Toisaalta muutosorientoituneen tekemisen lisäksi perhetyö voi toisinaan olla luonteeltaan myös kannattelevaa tai ylläpitävää. (Myllärniemi 2007, 10.) Perhetyötä voidaankin tehdä myös silloin, kun perhe on kohdannut elämässään kriisin ja tarvitsee tukea selviytyäkseen. Tällöin perheen toimintakyky voi olla äkillisen kriisitilanteen vuoksi lamaantunut, ja perhetyön tarkoituksena on tukea perhettä saamaan takaisin kykynsä käsitellä ja hallita omaa elämää. Perhetyön, oli se sitten luonteeltaan ehkäisevää, korjaavaa tai kriisitilanteessa toteutettavaa perhetyötä, on oltava aina suunnitelmallista ja tavoitteellista. (Myllärniemi 2007, 9; Rönkkö & Rytönen 2010, 34.)

#### **4.4 Perhetyö Neljä Astetta Oy:n palveluna**

Neljä Astetta Oy:n tarjoamassa tehostetussa perhetyössä työskennellään kokonaisvaltaisesti koko perheen kanssa. Tarkoituksena on tukea ja kuntouttaa perhettä sellaisessa tilanteessa, jossa lapsen huolenpito, tarpeet ja turvallisuus ovat vaarantumassa. Neljän Asteen tehostettu perhetyö pitää sisällään koko perheen kanssa tehtävän intensiivisen työn lisäksi intensiiviyksilötyötä lapsen, nuoren ja vanhemman kanssa sekä laajaa verkostotyötä. Tavoitteena on perheen omien voimavarojen ja perheensisäisen dynamiikan vahvistaminen. Työskentely perheen kanssa on jaettu neljään eri tavoitteelliseen asteeseen. Jokaisessa asteessa on tarkoituksena huo-

mioida yksilöllisesti sekä lapsi että aikuinen. Prosessissa rinnalla kulkee vanhempien kanssa toteutettava MES®-ohjelma, joka on 8 kuukautta kestävä kasvuohjelma, joka käsittelee itsetuntemusta ja elämänhallintaa. MES®-ohjelman viitekehys muodostuu kokemusperäisen kehyksen lisäksi eri teorioiden nivoutumisesta prosessin eri vaiheisiin. Keskeisimmät lähestymistavat ovat kognitiivinen, tunnelukko-, ratkaisu- ja voimavarakeskeinen-, käyttäytymis- ja narratiivinen terapia sekä positiivinen psykologia, selviytymisstrategia- ja läheisriippuvuusteoria. Ohjelmassa pysähdytään vertaisryhmätapaamisissa pohtimaan vanhemmuuden ja ihmisyyden kysymyksiä, omia toimintatapoja sekä esteitä ja vahvuuksia. Tavoitteena on omien tunteiden, tarpeiden ja rajojen tunnistaminen sekä näiden ympärillä olevien käyttäytymismallien tiedostaminen. Pitkäjänteisen työskentelyn kautta tavoitteena on vanhemman eheytyminen ja se, että hyvän vanhemmuuden tiellä olevat esteet hälvenevät. Totuttujen kaavojen murtaminen viedään työskentelyssä myös käytännön tasolle, jotta todellinen ja kestävä muutos olisi mahdollista. (Neljä Astetta Oy, [viitattu 4.5.2019].)

Perhetyön toimintaprosessi rakennetaan yksilöllisesti perheen henkilökohtaiset tarpeet ja haasteet huomioiden, ja Neljän Asteen palvelun rakennetta kuvastaa vahvasti tavoitteellisuus. Tavoitteet pilkotaan kuukausittaisten suunnitelmien kautta konkreettisiksi tavoitteiksi, jolloin jokaisella yksittäisellä asiakastapaamisella on jokin konkreettinen tavoite. Tehostetun perhetyön lisäksi tarjotaan vaativan tason tehostettua perhetyötä. Vaativan tason tehostettu perhetyö räätälöidään yksilöllisesti sellaisille perheille, joilla on esimerkiksi erityisen haastavia vuorovaikutusongelmia. Tällöin työntekijänä toimii koulutettu terapeutti tai erityiskoulutettu perhetyöntekijä. (Neljä Astetta Oy, [viitattu 4.5.2019].)

## 5 AMMATILLINEN TUKIHENKILÖTYÖ

Tässä luvussa paneudutaan ammatilliseen tukihenkilötyöhön. Tukihenkilötoiminta on lastensuojelulain 36 §:n mukaista avohuollon tukitoimintaa, ja se on osa ennaltaehkäisevää lastensuojelua. Jotta vaativammilta lastensuojelun toimilta välttyttäisiin, on tukihenkilötoiminnalla usein tarkoituksena puuttua lapsen tai nuoren elämäntilanteeseen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Toiminnan tarkoituksena on arkisten hyvinvointitekijöiden ylläpitämisen lisäksi tarjota lapselle tai nuorelle tilapäistä tukea ja pyrkiä siihen, että lapsi tai nuori löytäisi itse omaa hyvinvointiaan, arkeaan ja osallisuuttaan tukevia tekijöitä. (Nuotio & Miettinen 2011, 193–195.)

### 5.1 Ammatillisen tukihenkilön tarjoama tuki lapsen ja nuoren moninaisissa tuen tarpeissa

Ammatillinen tukihenkilötyö on luonteeltaan pitkäjänteistä, pienin askelin kohti tavoitteita pyrkivää toimintaa. Toiminnan tavoitteena on vaikuttaa lapsen elämään myönteisesti, edistää lapsen tervettä kasvua ja kehitystä sekä ennaltaehkäistä vaikeuksia. Tukihenkilön saa usein kouluikäinen lapsi tai itsenäistymisen kynnyksellä oleva nuori, joka ei syystä tai toisesta saa riittävästi aikuisen tukea tai läsnäoloa. Syynä voi olla esimerkiksi vanhempien vaikea elämäntilanne, jolloin heillä ei ole riittävästi aikaa tai voimavaroja lapsen huomioimiseen ja tukemiseen, tai he saattavat kokea avuttomuutta hankalassa elämäntilanteessa. Yksi tukihenkilötyön lähtökohdista onkin, että lapsi tai nuori saa tukihenkilöltä osakseen aikaa, jakamatonta huomiota ja tukea elämän haasteisiin. (Korhonen 2012, 9.)

Tuen tarpeen taustalla vaikuttavat syyt ovat moninaisia ja yksilöllisiä. Haasteellisen perhetilanteen lisäksi lapsen tai nuoren kokemat ongelmat voivat liittyä mm. koulunkäyntiin, päihteisiin tai rikolliseen toimintaan. Tuettava kaipaa usein tukea myös itseluottamuksen rakentamisessa ja vahvistamisessa sekä omien voimavarojen tunnistamisessa. (Nieminen 2009, 114; Nuotio & Miettinen 2011, 197–198.) Tukihenkilön ollessa herkkä tuettavan sanallisille ja sanattomille viesteille hän huomaa ja saa selville, millaista tukea juuri kyseinen lapsi tai nuori kaipaa. Tuettavan tarpeiden ollessa yksilöllisiä, toimii tukihenkilökin tukisuhteissa erilaisissa rooleissa. Tukihenkilö

voi olla lapselle esimerkiksi kuuntelija, kannustaja, elämän opettaja, rajojen asettaja, keskustelukumppani tai rakkauden antaja. (Korhonen 2012, 39–46.)

Nuoren tarpeet ovat erilaiset suhteessa lapsen tarpeisiin – nuori kaipaa usein aikuistumiseen ja itsenäistymiseen liittyvää tukea ja ohjausta. Tukihenkilö voi tukea nuorta mm. opiskelussa, työnhaussa, raha-asoiden hoitamisessa, erilaisten hakeusten täyttämässä tai viranomaisten kanssa asioimisessa. Nuori saattaa tarvita tukea myös kodinhoitoon ja asumiseen liittyvissä kysymyksissä. Olennaista siinä, että nuoren ja tukihenkilön välille syntyy antoisa tukisuhde, on nuoren motivaatio sekä tukihenkilön ja nuoren välinen luottamussuhde. (Korhonen 2012, 46-47.)

## 5.2 Jälkihuolto

Lastensuojelulain (L417/2007) 12. luvun mukaan jälkihuoltoon on oikeutettu lapsi tai nuori, joka on ollut yhtäjaksoisesti sijoitettuna kodin ulkopuolella vähintään kuusi kuukautta. Jälkihuolto on siis ikään kuin lastensuojelun viimeinen vaihe, joka on kunnan velvollisuutena järjestää. Lain uudistuttua 1.1.2020 on jälkihuoltoa oikeus saada 25-vuotiaaksi asti. Se on nuorelle vapaaehtoista, nuoren henkilökohtaisiin tarpeisiin räätälöityä tukea. Tänä aikana on tarkoitus tukea nuorta ja taata hänelle turvallinen laskeutuminen itsenäistymiseen siten, ettei nuori jää ilman turvaverkkoa. Palvelussa ei ole kuitenkaan kyse pelkästä tulevaisuuteen valmistamisesta ja itsenäistymisen harjoittelusta, vaan myös menneisyyden käsittelemisestä. Jälkihuollon aikana onkin tarkoituksena myös turvata sijoituksen aikana saavutetut hyödyt. Ilman onnistunutta jälkihuoltoa ovat sijoituksen aikana saavutetut myönteiset muutokset vaarassa valua hukkaan. (Pukkio & Hoikkala 2016, 6). Jokaisen nuoren lähtökohdat ja tarpeet ovat yksilölliset. Osalle nuorista on tarpeen intensiivinen ja pitkäkestoinen tuki usealla elämän osa-alueella, kun toisille taas kevyempi palveluohjaus ja neuvonta on riittävää. Psykososiaalisen tuen lisäksi kotiutuvat tai itsenäistyvät nuoret tarvitsevat usein mm. asumiseen, sosiaalisiin suhteisiin ja vapaa-ajan viettoon liittyvää tukea. (Pukkio & Hoikkala 2016, 15–20).

### **5.3 Ammatillinen tukihenkilötyö Neljä Astetta Oy:n palveluna**

Neljä Astetta Oy:ssä ammatillinen tukihenkilötyö räätälöidään lapsen tai nuoren yksilöllisen elämäntilanteen ja tarpeiden mukaan. Palvelu perustuu lapsen tai nuoren monipuoliseen tukemiseen hänen yksilöllinen ympäristönsä ja perheen dynamiikka huomioiden. Aito kohtaaminen, positiivinen yhdessä tekeminen sekä perhe- ja verkostotyö sisältyvät ammatillisen tukihenkilötyön työmuotoihin, samalla kun työskentelyä ohjaa suunnitelmallisuus, tavoitteellisuus ja prosessimaisuus sekä avoin vuorovaikutus ja rehellisyys. Tukihenkilötyöhön voidaan tarvittaessa yhdistää myös psykoterapeuttisia kokonaisuuksia, minkä lisäksi Neljä Astetta Oy:llä on käytössä ympäri vuorokauden toimiva päivystyspuhelin lapsen tai nuoren ja perheen tueksi. (Neljä Astetta Oy, [viitattu 20.12.2019].)

## 6 OSALLISUUS

Osallisuus on käsitteenä varmasti monelle tuttu. Se on ollut esillä monen tieteenalan keskusteluissa jo pitkään, ja myös sosionomiopintojen aikana useaan otteeseen esille nostettu. Mutta mitä se oikeastaan tarkoittaa? Tässä luvussa käsittelen osallisuutta eri teorioiden pohjalta. Tarkoituksenani on tarkastella aihetta etenkin siitä näkökulmasta, minkälaisia seikkoja asiakkaan osallisuus palvelussa edellyttää.

Osallisuus on kuulumista ja kuulluksi tulemistä. Se tarkoittaa mahdollisuutta olla mukana itselle merkityksellisten ja omaa elämää koskevien asioiden hoitamisessa. Osallisuuden kokemus muodostuu tunneperäisesti tuen ja arvostuksen kokemuk-  
sista. Osallinen ihminen tuntee yhteenkuuluvuutta ja jäsenyyttä yhteisössä ja yhteiskunnassa sekä kokee olevansa merkityksellinen osa isompaa kokonaisuutta. (Mäkisalo-Ropponen 2016, 16.)

Lisäämällä ihmisen vaikuttamismahdollisuuksia voidaan vaikuttaa hänen osallisuuteensa. Isola kuvaa osallisuutta siten, että siinä on kyse toivosta ja yhdessä luoduista toimintavalmiuksista ja mahdollisuuksista. (Isola 2017.) Osallisuuden ehtona onkin aina vastavuoroisuus: yhteisön tulee tarjota yksilölle vaikuttamisen mahdollisuudet ja yksilöltä edellytetään aktiivista toimijuutta. Palvelut tulee suunnitella ja toteuttaa niin, että ne tukevat asiakkaan osallistumista työskentelyyn ja päätöksentekoon koko prosessin ajan. Työskentelyn tulee olla mahdollisimman läpinäkyvää ja kaikissa toimissa avointa: asiakkaalle tulee antaa riittävästi tietoa häntä koskevista asioista koko prosessin ajan. (THL 8.11.2019.)

### 6.1 Vuorovaikutus ja kumppanuussuhde aidon osallisuuden mahdollistajana

Osallisuuden ja osallistumisen käsitteet saattavat helposti mennä sekaisin ja joskus niitä käytetään jopa samaa tarkoittavina käsitteinä. Osallisuus on kuitenkin pelkkää osallistumista syvempi toiminnan muoto, sillä siihen sisältyy vastuunotto omasta toiminnasta henkilökohtaisella tasolla ja tavoite vaikuttaa. Onnistuakseen osallisuus



edellyttää luottamusta, tiivistä vuorovaikutusta ja avoimuutta sekä nähdyksi ja kuuluksi tulemista omana itsenään, ainutlaatuisena ihmisenä ja osana yhteisöä. (Laitinen & Niskala 2013, 13–14; Nivala & Ryynänen 2013, 27.)

Osallisuuden edistyneenä muotona voidaankin pitää asiakkaan ja työntekijän välistä kumppanuutta. Tämänkaltaisessa vuorovaikutussuhteessa työntekijä on asiakkaan rinnalla kulkeva tukija, ja tällä tavoin asiakassuhteen sijaan rakentuukin yhteistyösuhde, jossa tavoitteet asetetaan aidosti yhdessä ja myös työskentelyprosessi tavoitteiden saavuttamiseksi toteutetaan yhdessä. Asiakkaan osallisuutta tukevassa toimintakulttuurissa tulisi asiakkaan asettua työntekijän rinnalle jo palvelumuotojen, palvelun sisällön ja toteutustavan suunnitteluvaiheessa. (Laitinen & Pohjola 2010, 58–59; Mäkisalo-Ropponen 2016, 16.) Laitinen ja Pohjola puhuvat teoksessaan asiakkaan todellisesta subjektiudesta, jonka perustana toimii se, että hänet ymmärretään oman elämänsä asiantuntijana. Tällaisessa katsontakannassa asiakkaan oma-kohtainen kokemus nostetaan palvelun lähtökohdaksi ja asiantuntijuus on jaettava; työntekijä on tietoinen ammatillisesti palveluiden antamista mahdollisuuksista sekä työprosessin metodisista keinoista, ja asiakas tietää kokemuksellisesti oman elämänsä puitteet sekä elämänhistoriansa ja sen tapahtumat.

Hyvä työskentelysuhde perhetyöntekijän ja asiakkaan välillä on tunnistettu lastensuojelun perhetyön vaikuttavuuden keskeiseksi edellytykseksi, ja sen kulmakiviä ovat riittävä aika, luottamuksen rakentaminen ja sitoutuminen (Isola ym. 2017, 20). Kun työntekijän ja asiakkaan yhteistyösuhde perustuu vuorovaikutukseen, tulee työntekijän persoonasta arvokas työväline. Oman persoonan ja ammatillisen vuorovaikutuksen voimin tarjotaan asiakkaalle välittämistä, ymmärrystä ja tukea. Tämä edellyttää työntekijältä kykyä myötäelämiseen ja kuuntelemiseen. (Vuori-Kemilä ym. 2008, 18, Kaikon & Friisin 2013, 109 mukaan.)

## 6.2 Osallisuuden osa-alueet ja kulmakivet

Raivion ja Karjalaisen (2013) mukaan osallisuus koostuu kolmesta eri osa-alueesta; *having*, *acting* ja *belonging*. *Having* tarkoittaa sitä, että ihmisellä on käytössään riittävät aineelliset resurssit. *Acting* viittaa toiminnalliseen osallisuuteen ja siihen, että ihminen on omaa elämäänsä koskevassa päätöksenteossa toimijana. *Belonging* viittaa yhteisölliseen osallisuuteen ja sisältää käsityksen sosiaalisesti merkityksellisistä ja tärkeistä suhteista elämässä. Nämä ulottuvuudet sijoittuvat lähelle Erik Allardtin teoriaa hyvinvoinnista, joka sisälsi aluksi kolme, sittemmin neljä osa-aluetta: *having*, *loving*, *being* ja *doing*. Having-sanalla viitataan materiaalisiin olosuhteisiin, *loving* tarkoittaa tarvetta olla yhteydessä muihin ihmisiin ja *being* tarvetta toteuttaa itseään. (Allardt 1976, 39–49; Raivio & Karjalainen 2013, 16.)

### 6.2.1 Osallisuuden kokemuksen taustatekijöitä

Aaron Antonovskyn (1987) salutogeenisen terveyden edistämisen teorian ytimessä on koherenssin tunne, jonka kolme kulmakiveä ovat elinympäristön ymmärrettävyys, elämän hallittavuus ja merkityksellisyyden kokemus. Omien voimavarojen käyttöönotto edellyttää näiden osa-alueiden toteutumista. Elinympäristön ymmärrettävyys pitää sisällään käsityksen siitä, että oma elinympäristö ja elämä kaikkine tapahtumineen on ymmärrettävä ja järkeen käypä sekä jokseenkin myös ennakoitavissa. Hallittavuus tarkoittaa sitä, että ihminen pystyy vaikuttamaan omiin asioihinsa. Merkityksellisyyttä Antonovsky pitää osa-alueista tärkeimpänä, sillä mikäli ihminen ei koe elämäänsä merkitykselliseksi, on myös sen ymmärtäminen ja hallinta hankalaa. Kokemus merkityksellisyydestä saa ihmisen myös laittamaan voimavarojaan niihin asioihin, joita pitää tärkeänä. (Isola ym. 2017, 15–25.)

Ihminen kykenee siis tekemään hyvinvointiaan tukevia valintoja silloin, kun kokee elämänsä merkitykselliseksi ja toimintaympäristönsä ymmärrettäväksi ja hallittavaksi. Jotta asiakas voi osallistua omaa elämää koskeviin toimintoihin ja esimerkiksi asiakassuunnitelman tekoon, hänen tulee voida ymmärtää, miksi asiat tapahtuvat niin kuin ne tapahtuvat tai miksi jotkut päätökset tehdään, kuten ne tehdään. Toi-

mintaympäristön ymmärtäminen on edellytys sille, että asiakas voi tuoda mielipiteensä asiasta esille tai esimerkiksi tyytyä johonkin päätökseen. Työskentelyssä käytetty kieli voi tuntua erityisesti lapsista ja nuorista oudolta viranomaiskieleltä. Keskeistä on työskentelyn lomassa pysähtyä miettimään, miten lapsi ja nuori kuuntelee ja ymmärtää käytettyä kieltä, miten hän ymmärtää oman tilanteensa ja siihen liittyvät huolenaiheet ja miltä viranomaisten käyttämä puhe hänestä tuntuu. Ihmisen kokemukseen elämän hallittavuudesta ja ymmärrettävyydestä vaikuttaa myös se, millä tavoin vaihtoehdot hänelle esitetään; esitetäänkö ne kunnioittavasti vai epäkunnioittavasti, ja annetaanko ihmiselle aikaa ja tilaa pohtia päätöstään. Kun ihminen saa tilaa käsitellä saamaansa informaatiota, hän pystyy paremmin ottamaan haltuun itseä koskevat asiat ja ottamaan vastuuta. Erityisesti lasten kanssa työskennellessä puheen sävy, suunta ja painotukset vaikuttavat siihen, miten lapsi puheen ymmärtää ja miten hän siihen vastaa. (Bardy 2013, 44; Isola ym. 2017, 15–25.)

### **6.2.2 Motivaatio osallisuuden kokemuksen taustalla**

Decin ja Ryanin (1985) itseohjautuvuusteoriaan sisältyy käsitys autonomian, oman kyvykkyyden osoittamisen ja yhteenkuuluvuuden kokemuksesta ihmisen kolmena psykologisena perustarpeena. Sisäisen motivaation muodostuminen edellyttää näiden perustarpeiden täyttymistä. (Isola 2017, 15.) Asiakkaan motivaation tukeminen on tärkeä lähtökohta hänen toimijuutensa ja itseohjautuvuuden vahvistamisessa. Ympäristöllä ja muilla ihmisillä on merkittävä vaikutus ihmisen sisäisen motivaation muodostumisessa, vaikka se onkin aina yksilöllinen kokemus. Ammattilainen voi tukea asiakkaan kokemusta kyvykkyydestä, autonomiasta ja kuuluvuudesta, joita Decin ja Ryanin teorian mukaan ihmisellä on sisäsyntyinen tarve kokea. Näitä kokemuksia voi tukea tarjoamalla sopivia haasteita, mahdollistamalla onnistumisen kokemuksia, tunnistamalla asiakkaan kykyjä ja antamalla positiivista ja kehittävää palautetta. Näin muodostuu asiakkaalle mahdollisuus rakentaa itsestään kuvaa kykenevänä ja pystyvänä yksilönä. Sitä vastoin esimerkiksi tiukat aikarajat ja määräykset, tiukka kontrolli sekä painetta tuovat arvioinnit on todettu asiakkaan motivaatiota heikentäviksi seikoiksi. Asiakkaan ja työntekijän välisen vuorovaikutussuhteen tulisi olla hyväksyvä ja turvallinen, työskentelyotteen ollessa samalla asiakkaan autonomiaa, eli omaa päätösvaltaa ja vastuuta, tukeva. Näin ollen voitaisiin todeta, että

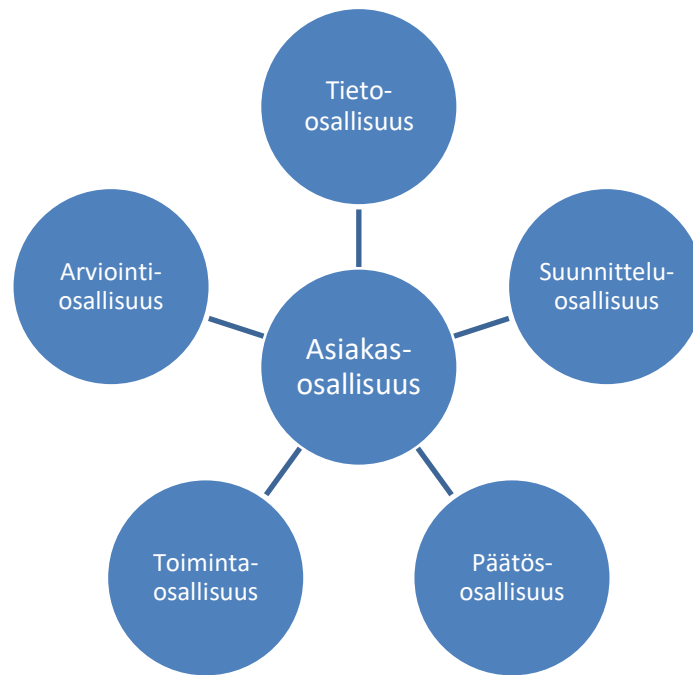
myös perhetyössä ja ammatillisessa tukihenkilötyössä työntekijän ja asiakkaan välisellä vuorovaikutuksella on suuri merkitys asiakkaan sisäisen motivaation rakentamisessa, mikä taas vaikuttaa asiakkaan toimijuuteen. (Punna ym. 2017, 156.)

Joskus ihmisellä voi olla sellainen tunne, että elämä ei ole omissa käsissä, elämää ei koeta hallittavaksi tai joskus edes ymmärrettäväksi. Ihminen saattaa myös kokea, ettei ole sellaisia paikkoja ja tilanteita, joissa pystyisi osoittamaan omaa osaamistaan tai kykenemistään – seikkoja, joita edellä mainittujen teorioiden mukaan ihmisen tarvitsee kokea ollakseen osallinen. Kokemus osallisuudesta edellyttää siis sosiaalisia suhteita. Joskus voi kuitenkin olla niin, että ihminen on irtaantunut kaikista sosiaalisista suhteistaan, joko pakon edessä tai oman valinnan seurauksena. Ihmisen kokemus oman elämän merkityksellisyydestä voi olla kadoksissa, ja häneltä on voinut kadota usko omaan toimijuuteen ja ympäristön tarjoamiin mahdollisuuksiin kokonaan. Olennaista on, kuinka luoda toivoa sellaiseen tilanteeseen, jossa ihmisellä ei vielä ole näkyvissä ulospääsyä omasta haastavasta elämäntilanteestaan, esimerkiksi vähävaraisuuden tai sairauden vuoksi. (Isola 2017.) Osallisuus edellyttää myös kokemusta hyväksytyksi tulemisesta, sillä kokemus siitä, että on hyväksytty osa yhteiskuntaa, tukee aktiivista osallistumista yhteiskunnassa (Laitinen & Niskala 2014, 145).

### **6.3 Asiakasosallisuus**

Asiakasosallisuus tarkoittaa asiakkaan aktiivista osallistumista palvelun suunnitteluun, järjestämiseen, tuottamiseen, kehittämiseen ja arviointiin. Asiakasosallisuudella on myös lainsäädännöllinen perusta, sillä asiakkaan oikeudesta osallisuuteen säädetään mm. asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevassa laissa. Palveluiden asiakaslähtöisyyttä ja asiakasosallisuutta on korostettu vielä entistä enemmän vuonna 2015 voimaan astuneessa sosiaalihuoltolaissa. Asiakasosallisuutta lisäämällä voidaan parantaa palvelun laatua ja vaikuttavuutta. Se voi siis samanaikaisesti olla sekä tavoite itsessään että keino palveluiden kehittämisessä. Tavoitteena asiakasosallisuuden edistäminen vahvistaa palvelun eettisyyttä ja asiakaslähtöisyyttä, kun taas keinona se voi edistää palvelun tehokkuutta, laatua ja vaikuttavuutta. (Leemann ym. 2015, 1–6.)

Asiakasosallisuus on hyvin moniulotteinen käsite. Leemann ym. esittelevät koordinaatiohanke Sokrassa asiakasosallisuuden viisi eri ulottuvuutta: tieto-osallisuus, suunnitteluosallisuus, päätösosallisuus, toimintaosallisuus ja arviointiosallisuus. Jaottelu pohjautuu alun perin valtakunnalliseen osallisuushankkeeseen liittyen sosiaaliseseen osallisuuteen. Asiakasosallisuuteen sovellettu jaottelu osallisuuden ulottuvuuksista sisältää myös palvelujärjestelmään kohdennettavia vaatimuksia. Tieto-osallisuusvaatimuksen mukaan asiakkaalla on oikeus saada tietoa palveluista ja niiden piiriin pääsemisen edellytyksistä siten, että tiedon ymmärrettävyys on varmistettu. Asiakkaalla on oikeus saada palveluprosessiaan koskevaa tietoa ilman esteitä ja häntä kuullaan asiassaan. Tämä kohta edellyttää palvelun järjestäjältä kohtaamista, kuuntelemista, asiakkaan äänen hyväksymistä, vuorovaikutuksen osaamista ja esteetöntä tiedonkulkua. Suunnitteluosallisuus sisältää käsityksen siitä, että asiakkaalla on tietoa palvelutarjonnasta ja omasta palveluprosessistaan sekä mahdollisuus vaikuttamiseen. Päätösosallisuus tarkoittaa asiakkaan päätösvaltaa palvelun tuottamisessa. Tämä edellyttää luottamusta ja vallan ja vastuun uudenlaista jakamista. Toimintaosallisuus tarkoittaa, että asiakas voi toimia omassa elinympäristössään ja sosiaalisissa suhteissaan. Arviointiosallisuuden toteutuminen taas edellyttää sitä, että asiakkaalla on mahdollisuus arvioida saamaansa palvelua. (Leemann ym. 2015, 4–5.) Kuviossa 1 havainnollistetaan asiakasosallisuuden eri ulottuvuuksia.



Kuvio 1. Asiakasosallisuuden ulottuvuudet.

#### 6.4 Asiakas toiminnan subjektina

Asiakkaan toivomusten ja mielipiteen huomioon ottaminen sekä häntä koskevien palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen osallistumisen sekä vaikuttamisen mahdollisuus sisältyvät sosiaalihuollon asiakaslain itsemääräämisoikeutta ja osallistumista koskevaan pykälään 8 (Laitinen ja Niskala 2013, 11). Osallistuva asiakas ei ole palveluissa vain vastaanottava passiivinen toiminnan kohde, vaan toimii ja on mukana työskentelyssä. Monesti asiakkaan käsittäminen aidosti toiminnan subjektina jää kuitenkin lähinnä ihanteeksi hyvin toimiviksi ajatelluista palveluista ja todellisuus ei vastaakaan ihannetta. On katsottu, että kun asiakas voi olla mukana prosessissa, häntä voidaan kuulla ja hänen tavoitteitaan kirjataan palvelusuunnitelmiin, on osallistuminen riittävällä tasolla. Osallisuus ei siis tapahdu asiakkaan aloitteesta, vaan osallistumisen intressit ovat lähtöisin järjestelmästä, joka myös asettaa sille ehdot. Asiakas voi olla mukana häntä koskevissa keskusteluissa, mutta saattaa jäädä niissä pelkäksi sivustaseuraajaksi. Pahimmillaan voi olla, että asiakas on pelkästään läsnä oleva keskustelun kohde, objekti, jonka ohi tai yli puhutaan. (Laitinen & Pohjola 2010, 57–58.) Kun ajatellaan lapsen osallisuutta lastensuojelussa, kes-

keistä on, miten lapsi itse voi olla mukana määrittämässä, toteuttamassa ja arvioimassa hänen etunsa turvaamiseksi tehtävää työtä. Aikuisen rooli lasten ja nuorten osallisuuden mahdollistamisessa on keskeinen. (Hotari ym. 2013, 149.)

Osallisuuden kunnioittaminen ja sen näkyminen myös asiakastyössä edellyttää osallisuuden valitsemista yhdeksi työskentelyä ohjaavaksi periaatteeksi (Muukkonen 2013, 165). Merkittävää on, millaista osallisuutta asiakkaille palvelujen kehittämisessä tarjotaan ja miten osallistumisen tuloksia hyödynnetään sekä miten asiakkaiden kuuleminen ja siitä saatu palaute kytketään osaksi toimintaa ja sen kehittämistä. Avoin vuoropuhelu ja aito yhteistyö asiakkaiden kanssa haastavat työntekijöitä, koska se vaatii omalta ammatilliselta mukavuusalueelta ulos astumista. Asiakkaiden osallistumista ei pitäisi nähdä professionaalisen osaamisen ja asiantuntijuuden vastakohtana, vaan sitä rikastavana tekijänä, kun se on onnistunutta ja hyvin hyödynnettyä. Asiakkaan osallisuuteen liittyy myös eettinen näkökulma. Näemmekö asiakkaat kykenevinä toimijoina vai pelkästään palautteen antajina? (Laitinen & Niskala 2013, 12).

## **6.5 Asiakasosallisuus Neljä Astetta Oy:n asiakastyön prosesseissa**

Asiakaslain (L 812/2000) 4 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun. Henkilön itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, perustuslain (L 731/1999) 9 §:n mukainen liikkumisvapaus ja 10 §:n mukainen yksityiselämän suoja sekä 7 §:n mukainen oikeus henkilökohtaiseen turvallisuuteen ovat sosiaalihuollon asiakkaan perusoikeuksia, ja näitä kunnioitetaan Neljä Astetta Oy:n palveluissa. Neljän Asteen ideologiaan kuuluu, että jokainen lapsi, nuori ja vanhempi voisi kokea itsensä ainutlaatuiseksi, arvokkaaksi ja merkitykselliseksi ihmiseksi. Tavoitteena on työskennellä rehellisesti ja läpinäkyvästi, aina asiakasta kunnioittaen ja hänet arvostavasti kohdaten. Asiakkaan osallisuus työskentelyssä kuuluu olennaisesti Neljän Asteen toimintaperiaatteisiin ja työskentelyssä pyritään siihen, ettei asiakas ole työskentelyssä passiivinen kohde. Asiakkaan osallisuutta pyritään vahvistamaan tukemalla asiakkaan aktiivista osallisuutta prosesseissa sen alusta loppuun saakka.

Asiakkaan osallisuus suunnittelussa ja tavoitteiden asettamisessa Neljä Astetta Oy:n perhetyössä näkyy siten, että asiakas on aina mukana palaverissa, joissa suunnitellaan työskentelyä, asetetaan tavoitteita tai muutoin käydään läpi asiakkaan asioita. Ennen palvelun alkua asiakasperheelle esitellään Neljä Astetta Oy:n palveluprosessi ja selvitetään asiakkaan oma kokemus palvelun tarpeesta, näin toteutuu asiakkaan tieto-osallisuus. Tämän jälkeen asiakas joko hyväksyy tai ei hyväksy palvelun alkamista ja sisältöä. Mikäli asiakas päättää myöhemmässä vaiheessa, ettei tahdo jatkaa palvelua, voidaan se välittömästi lopettaa. Neljän Asteen palvelut pohjautuvat siis täysin vapaaehtoisuuteen ja asiakas on palveluissa täysin päätösosallinen. Asiakas on mukana työn suunnittelussa jatkuvasti prosessin aikana, kun perheen kanssa yhdessä pilkotaan laajempia tavoitekokonaisuuksia pienempiin osatavoitteisiin määrittämällä aina kuun lopussa seuraavan kuukauden tavoitteet yhdessä perheen kanssa niin yksilö-, perhe- kuin verkostotyönkin osalle. Työskentelyn aikana asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa myös yksittäisen tapaamisen suunnitteluun esimerkiksi ajankohdan tai sisällön suhteen olemalla vuorovaikutuksessa oman työntekijän kanssa.

Neljä Astetta Oy:n palveluissa dokumentoinnissa asiakkaan tulisi olla vahvasti osallinen. Palvelun toteutumista ja perheen tilannetta arvioidaan kuukausittain yhdessä perheen kanssa ja sen pohjalta täytetään kuukausikooste, minkä jälkeen ne toimitetaan palvelun tilaajalle. Niiden lisäksi jokainen yksittäinen tapaaminen kirjataan yhdessä asiakkaan kanssa. Kaikki dokumentit, joita palvelussa tuotetaan, hyväksytetään aina asiakkaalla ennen palvelun tilaajalle lähettämistä, mistä merkinä on asiakkaan allekirjoitus. Myös lähiesimies käy dokumentit läpi ennen eteenpäin lähettämistä, minkä tarkoituksena on varmistaa työn tavoitteellisuus.

Neljä Astetta Oy:ssä asiakkailta kerätään järjestelmällisesti palautetta kahdesti vuodessa, minkä lisäksi asiakaspalautetta kerätään myös työskentelyn päättyessä ja uusilta asiakkailta kuukauden työskentelyn jälkeen. Tuloksista kerätään kattava yhteenveto, joka on myös ostajatahojen saatavilla. Palautetta asiakas voi antaa myös vuorokauden ympäri yrityksen omaan päivystysnumeroon. Palautteenantoon asiakkaalla on luonnollisesti mahdollisuus myös normaalin asiakastyön lomassa suoraan omalle työntekijälleen ja asiakaspalaverissa. Asiakkaalla on oikeus tehdä palvelusta myös reklamaatio, joka käsitellään viiden arkipäivän kuluessa valituksesta tai



reklamaatiosta. Kaikki reklamaatiot ja palautteet käsitellään kirjallisesti ja ne otetaan huomioon palvelua kehitettäessä vuosittain. (Sipiläinen 2019.)

Palvelua toteutetaan asiakkaan omassa elinpiirissä ja sosiaalisessa ympäristössä, sillä tapaamiset ovat usein kotikäyntejä tai perheen kanssa yhteisesti sovittuna jossain muualla lähiympäristössä järjestetty, ellei kyse ole esimerkiksi kesälomaretkestä jonnekin kauemmas. Sokran esittelemä toimintaosallisuus yhtenä asiakasosallisuuden ulottuvuutena on siis Neljän Asteen perhetyön prosessissa turvattu.

## 7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa kerron tarkemmin tutkimusprosessista. Aloitan kertomalla tutkimuksen taustoista ja aineistonkeruusta, minkä jälkeen kuvaan määrällisen ja laadullisen tutkimuksen periaatteita. Kerron myös tutkimusaineiston analysoinnista sekä perustelen tutkimuksen eettisyyttä ja luotettavuutta.

### 7.1 Tutkimusmenetelmät

Tutkimus koostuu sekä kvantitatiivisesta että kvalitatiivisesta osuudesta. Valitsimme tutkimusmetodiksi kvantitatiivisen tutkimusotteen toimeksiantajan toiveesta. Kyselylomake on perinteinen tutkimusmenetelmä, kun toteutetaan kvantitatiivista tutkimustapaa. Kvantitatiiviselle tutkimukselle tyypillistä on tiedon käsittely ja esittäminen numeroin sekä tulosten käsitteleminen tilastollisin menetelmin (Vilkkä 2007, 17; Kananen 2008, 10.)

Halusin saada kattavaa tietoa asiakkaiden omakohtaisista kokemuksista, ja tätä tavoitetta tuki myös laadullisen osuuden mukaan ottaminen tutkimukseen. Tutkimuksen kvalitatiivista eli laadullista osuutta edustavat kyselylomakkeen avoimet kysymykset ja yksi teemahaastattelu. Kvalitatiivisen tutkimuksen keskiössä on ihminen ja hänen elämänsä, ja tutkimuksen tarkoituksena on saada selville yksilön omakohtaisia kokemuksia tutkittavasta ilmiöstä. Elämänsä koostuu merkitysten kokonaisuudesta, joka sisältää yksilön, yhteisön, sosiaalisen vuorovaikutuksen ja arvotodellisuuden väliset suhteet ja merkitykset. (Varto 1992, 23; Kananen 2008.)

### 7.2 Aineistonkeruu

Tutkimuksen perusjoukkoa edustaa Neljä Astetta Oy:n tietyllä toiminta-alueella olevat perhetyön ja ammatillisen tukihenkilötyön asiakkaat. Koska perusjoukko on hyvin pieni, käytettiin tutkimuksessa kokonaisotantaa. Kokonaisotannassa koko perusjoukko otetaan mukaan tutkimukseen, ja siksi sitä ei pidetä varsinaisena otantamenetelmänä. Kokonaistutkimus kannattaa tehdä erityisesti silloin, kun tutkittava

perusjoukko on pieni. Pieneksi perusjoukoksi voidaan määritellä alle sadan havaintoyksikön perusjoukko. (Vilkkä 2007, 52.)

Tahdoimme valita aineistonkeruumenetelmäksi kyselylomakkeen siitä syystä, että sen kautta tapahtuva aineistonkeruu soveltuu hajallaan olevalle ihmisjoukolle (Vilkkä 2015, 94.) Kyselyssä kysymysten muoto on standardoitu eli vakioitu, mikä tarkoittaa sitä, että kysely on jokaiselle vastaajalle identtinen; kysymykset kysytään samassa järjestyksessä ja samalla tavalla jokaiselta vastaajalta (Vilkkä 2007, 28.) Kyselylomake on mittausväline, jota voidaan soveltaa niin yhteiskunta- ja käyttäytymistieteellisissä tutkimuksissa kuin mielipidetiedusteluissa ja palautemittauksissakin. Kyselytutkimus on siis otollinen tapa ihmisten mielipiteiden, asenteiden ja arvojen keräämiseen ja tarkasteluun. Vehkalahti (2008) toteaa, ettei mielipiteiden, asenteiden ja arvojen tutkiminen ole kuitenkaan helppoa. Epävarmuutta aiheuttavia kysymyksiä ovat muun muassa seuraavat: saadaanko vastauksia tarpeeksi, toimivatko mittarit luotettavasti ja onko kyselyn ajankohta hyvä. (Vehkalahti 2008, 11–12.)

Kaikista erilaisista mitta-asteikoista asenneasteikoilla on tarkoitus mitata havaintoyksikkönä olevan henkilön mielipidettä tai asennetta. Asenneasteikkojen käyttö palvelun asiakaslähtöisen kehittämisen apuvälineenä on vakiintunut monilla eri aloilla, myös sosiaali- ja terveysalalla. (Vilkkä 2007, 45.) Tässä kyselylomaketutkimuksessa päätin käyttää Likertin asteikkoa eli 5-portaista asteikkoa, jossa toisessa ääripäässä on ”täysin samaa mieltä” ja toisessa ”täysin eri mieltä”. Asennemittaukset ovat keskeisimpiä kyselytutkimusten mittaustapoja, joista kirjallisuudessa puhutaan järjestysasteikkoina. Likertin asteikkoa pidetään usein yleisimpänä näistä järjestysasteikoista. (Vehkalahti 2008, 35.)

Käytimme kyselyn suorittamisessa toimeksiantajan toiveesta Nappula-järjestelmän sisältämää Väylä-palvelua, koska yrityksessä haluttiin testata sen toimivuutta asiakkaille suunnattujen kyselyjen toteuttamisessa. Nappula on lastensuojelun ammattilaisten työkalu, jota käytetään muun muassa päivittäiseen raportointiin ja kausikoosteiden tekemiseen ja joka täyttää korkeat tietoturva vaatimukset. Nappula Väylän kautta voidaan tietoturvallisesti lähettää mitä tahansa mittaavia kyselyitä asiakkaille, huoltajille, sosiaalityöntekijöille tai muille tärkeille sidosryhmille, esimerkiksi asiakas-tyytyväisyyttä mittaavia tai vaikuttavuuden arviointiin liittyviä kyselyitä. Väylän kautta

asiakas saa mobiililaitteeseen kertakäyttöisen linkin, jonka kautta pääsee täyttämään kyselyn tietoturvalisenssillä. (Kause 2019).

Toinen aineistonkeruumenetelmä oli teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelu. Teemahaastattelussa edetään tiettyjen etukäteen päätettyjen teemojen mukaisesti, lisäten niihin liittyviä tarkentavia kysymyksiä. Haastatteluun valitut teemat perustuvat tutkimuksen viitekehykseen eli siihen, mitä aiheesta jo tiedetään. Teemahaastattelun kautta pyritään löytämään tutkimuksen tarkoituksen ja ongelmanasettelun mukaisesti merkityksellisiä vastauksia. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 87–88.)

### 7.3 Tutkimusprosessi

Opinnäytetyöni rakentuminen alkoi suunnittelema aluksi sen aihetta Neljä Astetta Oy:ssä työskentelevän avopalveluiden johtajan kanssa. Pidimme palaverin tammi-kuussa 2019, jolloin suunnitelimme opinnäytetyön aihetta ja sen toteutustapaa. Saatuaani toimeksiannon juuri tästä opinnäytetyön aiheesta, aloitin työskentelyn teoria-aineiston tutkimisella ja kokoamisella sekä tutkimuslupien hankkimisella. Samaan aikaan aloin kirjoittamaan opinnäytetyön teoriaosuutta. Teoriaosuuden laatimisen lomassa aloin valmistella myös kyselylomaketta, joka kokikin muutoksia matkan varrella sitä mukaa, mitä syvemmin teoria-aineistoon perehdyin. Olimme esimiesten ja firman muiden työntekijöiden kanssa yhteydessä pitkin prosessia sähköpostitse ja tapaamalla kasvotusten, ja näin ollen moni henkilö sai lukea sekä kirjoittamaani teoriaosuutta että antaa mielipiteensä myös luomastani kyselylomakkeesta. Minulle oli tärkeää, että kyselylomake vastaisi mahdollisimman kattavasti yrityksen tarpeita ja perustuisi teorialaitteeseen. Suunniteltuani kyselylomakkeen valmiiksi, muodosti yrityksen tietosuojavastaava luomastani kyselylomakerungosta lomakkeen Nappulaan, mistä se oli valmiina lähetettäväksi asiakkaille.

Ensimmäisellä kierroksella Väylä-palvelun kautta suoritettua kyselyssä ilmeni haasteita. Ensinnäkin Väylän kautta lähetettävät kyselyt työllistivät työntekijöitä, sillä jokainen kysely piti erikseen perheen tai nuoren oman työntekijän tietokoneella olevan Nappula-sovelluksen kautta hänelle lähettää. Toisekseen haastetta aiheuttivat työntekijöiden loma-ajat ja vaihtelevat tapaamisajankohdat asiakkaiden kanssa.

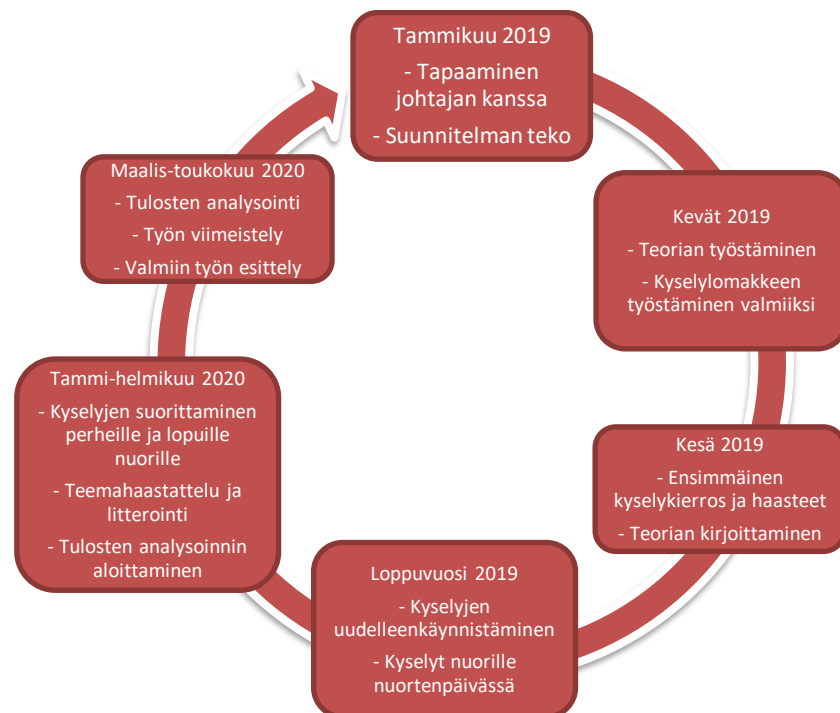
Väylä-palvelun kanssa esiintyi myös teknisiä ongelmia, mistä syystä kesällä 2019 saadut kyselyn vastaukset jouduttiin hylkäämään, ja uudet kyselyt aloitettiin loppuvuodesta 2019. Tähän mennessä valitettavasti useita perhetyön asiakkuuksia oli ehtinyt päättyä. Kysely haluttiin kuitenkin toteuttaa sillä hetkellä asiakkaana oleville perheille, joita oli neljä. Kysely ammatillisen tukihenkilötyön asiakkaille suoritettiin osittain loppuvuoden 2019 ja osittain alkuvuoden 2020 aikana. Perheiden kyselyt suoritettiin alkuvuoden 2020 aikana.

Ammatillisen tukihenkilötyön asiakkaille kysely toteutettiin paperiversiona heille järjestetyssä nuortenpäivässä, joita yrityksessä järjestetään kuukausittain. Tukihenkilötyön asiakkaita informoitiin opinnäytetyön tekemisestä ja nuortenpäivässä järjestettävästä mahdollisuudesta vastata kyselyyn. Näin ollen asiakkaat saivat mahdollisuuden pohtia etukäteen, tahtovatko osallistua. Nuortenpäivässä vastaajia kertyi 6. Kaksi paikalla ollutta nuorta ei halunnut osallistua. Henkilöille, jotka eivät olleet nuortenpäivässä, päätettiin kysely lähettää mobiiliversiona Väylä-palvelun kautta. Tällä kierroksella Väylä toimi hyvin, ja vastanneita oli tämän jälkeen yhteensä 11.

Koska perheitä oli määrällisesti vähän, vain neljä, päätettiin myös heille kysely suorittaa paperiversiona. Aluksi soitin jokaiselle vanhemmalle, esittelin itseni ja opinnäytetyöni sekä tiedustelin halukkuutta vastata kyselyyn. Jokainen vanhempi oli halukas vastaamaan. Vanhemmille tarjottiin mahdollisuutta vastata kyselyyn kahdella tavalla; joko täyttämällä lomake ja toimittamalla se minulle perheen oman työntekijän kautta suljetussa kirjekuoressa tai siten, että minä henkilökohtaisesti vierailen perheen kotona, missä vanhempi täyttäisi kyselyn. Yksi vanhempi oli halukas tapaamaan henkilökohtaisesti, loput tahtoivat toimittaa täytetyn lomakkeen oman perhetyöntekijänsä kautta. Ohjeistin sekä perheitä että heidän työntekijöitään siihen, että vanhemmat saavat täyttää lomakkeet itsenäisesti ilman työntekijän läsnäoloa. Vastauksia perhetyötä koskevaan kyselyyn tuli yhteensä kuusi kappaletta. Osa perheistä oli yksinhuoltajaperheitä, ja näistä perheistä vastauksia tuli luonnollisesti vain yhdeltä vanhemmalta.

Teemahaastattelun suoritin helmikuussa 2020. Haastattelurungon tulostin haastateltavalle pohdittavaksi etukäteen. Teemahaastattelun valitsin siksi, että se antaa tilaa haastateltavan omalle kerronnalle, ja näin ollen päästäisiin käsiksi haastatelta-

van aitoihin kokemuksiin. Haastattelu järjestettiin haastateltavan kotona haastateltavan toiveen mukaisesti. Haastatteluympäristö oli rauhallinen ja yksityinen. Haastattelu kesti noin 30 minuuttia, ja se nauhoitettiin työpuhelimesta löytyvällä äänitystoiminnolla. Litteroinnin suoritin heti haastattelun jälkeen. Litteroitua aineistoa kertyi 7 sivua. Opinnäytetyön prosessia kuvataan Kuviossa 2.



Kuvio 2. Opinnäytetyön prosessi

#### 7.4 Aineiston purkaminen ja analysointi

Määrällisen osuuden analysoinnin aloitin muodostamalla Excel-ohjelmalla taulukon tuloksista. Vastauksia oli määrällisesti vähän, joten ammatillisen tukihenkilötyön ja perhetyön vastauksia oli suhteellisen helppo tarkastella yhtäaikaaisesti vertaillen. Kyselylomakkeiden sisältämät kysymykset noudattivat tiettyjä teemoja. Näistä teemoista kokosin neljä yläteemaa, joita olivat: 1. Osallisuuden kokemus prosessin eri vaiheissa 2. Kohtaaminen ja kuulluksi tuleminen 3. Luottamus ja vuorovaikutus 4. Palautteen saaminen, onnistumisen kokemukset, toivo ja motivaatio. Edellä mainit-

tujen teemojen mukaisesti muodostin tuloksista pylväskuviot. Kuvioden avulla voidaan esittää nopeasti luettavaa tietoa, ne esittävät yleiskuvan jakaumasta ja ovat hyviä apuvälineitä havainnollistamaan tuloksia (Vilkka 2007, 135). Koska vastaajien määrä oli pieni, oli tulokset viisainta esittää kuvioina siten, että niissä näkyy vastaajien määrä lukuina, ei prosentteina.

Aineiston laadullinen osuus analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysimenetelmällä. Aineiston laadulliseen osuuteen kuuluivat teemahaastattelu ja kyselylomakkeen kvantitatiivista osuutta tukemassa olleet avoimet kysymykset. Teemahaastattelussa käytin samoja teemoja kuin kyselylomakkeessa. Sisällönanalyysin tarkoitus on luoda tutkittavasta ilmiöstä sanallinen ja selkeä kuvaus. Aineisto järjestetään tiiviiseen ja mahdollisimman selkeään muotoon, kuitenkin niin, ettei kadoteta sen sisältämää informaatiota. Analysoinnin kautta pyritään saamaan hajanaisesta aineistosta mielekästä, selkeää ja yhtenäistä informaatiota, ja näin ollen lisätä sen informaatioarvoa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108.) Teemahaastattelun kautta saadun aineiston pilkkominen on suhteellisen helppoa, koska jäsenyyksen aineistoon muodostavat haastattelun sisältämät teemat jo itsessään (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93.)

## 7.5 Tutkimuksen eettisyys

Hyvän tutkimuksen tulee aina noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä. Tällä tarkoitetaan sitä, että tutkimuksen kysymyksenasettelu ja tavoitteet, aineiston kerääminen ja käsittely, tulosten esittäminen ja aineiston säilytys eivät saa loukata tutkimuksen kohderyhmää, tiedeyhteisöä tai hyvää tieteellistä tapaa. Tutkija on vastuussa omassa tutkimuksessaan tekemistään valinnoista. (Vilkka 2007, 90.)

Henkilötietolaki määrää, että ihmisellä on oikeus päättää itseään koskevien tietojen käsittelystä. Tutkittavalla tulee myös aina olla riittävästi tietoa, jotta hän pystyy tekemään päätöksen tutkimukseen osallistumisesta itsenäisesti ja vapaaehtoisesti. Tutkimuksessa tulee pitää huolta vastaajan yksityisyydestä ja tietosuojasta. Tämä tarkoittaa sitä, ettei tutkimuksesta saa käydä ilmi tutkittavan henkilötietoja tai muita tunnistettavia tekijöitä. Tutkijan tehtävä on huolehtia, ettei tutkittavien yksityisyyden

suojaa loukata ja että henkilötiedot suojataan esimerkiksi muuttamalla ne tunnistamattomiksi. Aineiston anonymisointi voidaan tehdä esimerkiksi poistamalla, muuttamalla tai muokkaamalla tunnistetietoja. (Vilkkä 2007, 93–95).

Olen tutustunut hyvän tieteellisen käytännön lähtökohtiin ja näitä periaatteita noudattanut tutkimuksessani. Tutkimuksen tarkoitus on esitetty selkeästi saatekirjeessä. Saatekirjeeseen kirjasin myös omat yhteystietoni, jotta asiakkaalla on mahdollisuus saada lisää tietoa tutkimuksesta, mikäli kokee sen tarpeelliseksi. Olen tutkimuksessani toteuttanut sosiaalialan ammattietiikkaa ja kunnioittanut asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja vapautta päättää omasta osallistumisestaan. Kyselyt toteutettiin siten, että asiakkaalla oli mahdollisuus vastata kyselyyn itsenäisesti ilman oman työntekijän välitöntä läsnäoloa tai että työntekijät näkisivät missään vaiheessa asiakkaan vastauksia. Teemahaastattelun äänittämiseen oli haastateltavan kirjallinen suostumus ja haastateltava oli tietoinen mahdollisuudestaan keskeyttää haastattelu niin halutessaan. Äänite litteroitiin sanatarkasti ja tällä tavoin pyrin varmistamaan haastatteluaineiston laadukkuuden.

Olen noudattanut yleistä huolellisuutta ja varovaisuutta sekä tarkkuutta tulosten talentamisessa ja niiden esittämisessä. Tutkittavien yksityisyys on huomioitu siten, ettei tutkimusmateriaaleissa esiintynyt tutkittavien nimiä tai muita tietoja missään vaiheessa tutkimusta ja lisäksi aineisto on säilytetty asianmukaisesti salassa muilta koko prosessin ajan. Tutkimuksen tulokset on esitetty siten, ettei niistä selviä vastaajan henkilöllisyys. Kyselylomakkeet ja äänitetyn teemahaastattelun hävitin asianmukaisesti heti analysoinnin päätteeksi. Lisäksi olen keskittynyt lähteiden luotettavuuteen sekä pyrkinyt käyttämään niitä monipuolisesti.

Tutkimuksen jokaisessa vaiheessa olen pyrkinyt erityiseen huolellisuuteen ja tarkkaavaisuuteen sekä huomioimaan eri näkökulmia monipuolisesti. Tutkimusprosessin eri vaiheet on kuvattu alaluvussa 7.3. Tutkimusprosessi. Opinnäytetyössäni halusin vahvistaa asiakkaan osallisuutta ja tarjota mahdollisuuden mielipiteen ilmaistamiseen luotettavaa väylää pitkin sekä mahdollisuuden vaikuttaa palveluun.



## 7.6 Reliabiliteetti ja validiteetti

Mittauksen luotettavuuden kaksi peruspilaria ovat reliabiliteetti ja validiteetti. Tutkimuksen reliaabelius tarkoittaa sitä, ettei tutkimus anna sattumanvaraisia tuloksia. Toisin sanoen se tarkoittaa sitä, että toistetussa tutkimuksessa saataisiin sama tulos riippumatta tutkijasta. Tutkimuksen reliabiliteettia voidaankin kutsua myös toistettavuudeksi. Toisinaan siitä puhutaan myös luotettavuutena. Tutkimuksen reliabiliteetin arviointia tulee tehdä jo tutkimuksen aikana, sillä huonosti mitattuja osioita ei ole mahdollista jälkikäteen parantaa. (Vilkkä 2007, 149; Vehkalahti 2008, 40.)

Tutkimuksen validiudella taas tarkoitetaan tutkimuksen kykyä mitata sitä, mitä sen on tarkoituskin mitata. Validius on hyvä, mikäli tutkimus ei sisällä systemaattisia virheitä tai vastaajaa harhaan johtavia käsitteitä. Tutkimuksen luotettavuutta ja laatua tarkasteltaessa validiteetti on ensisijainen peruste, sillä ellei mitata oikea asiaa, ei reliabiliteetillakaan ole oikeastaan merkitystä. (Vilkkä 2007, 150; Vehkalahti 2008, 41.)

Tein tämän opinnäytetyön omalle työpaikalleni. Yhteyttä kyselylomakkeisiin vastanneisiin vanhempiin ja nuoriin minulla ei kuitenkaan ollut, sillä vastaajat eivät olleet omia asiakkaitani. Sopivan haastateltavan löytyminen osoittautui hankalaksi, ja teemahaastatteluluun valikoituikin lopulta omana asiakkaanani ollut nuori, joka osoitti halukkuuttaan osallistua. Tämä oli tietoinen päätös, jota pohdittiin sekä ohjaavan opettajan että lähiesimiehen kanssa. Haastattelua tehdessä ja muutoinkin tutkimusprosessin aikana pyrin kuitenkin ottamaan objektiivisen aseman, jotta yhteys organisaatioon ja haastateltavaan eivät vaikuttaisi tutkimuksesta saatuihin tuloksiin. Kriittisesti tarkasteltuna voidaan kuitenkin ajatella, että tällä on saattanut olla vaikutusta teemahaastattelusta saatuihin tuloksiin, eikä tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa tätä mahdollisuutta voida jättää huomiotta.

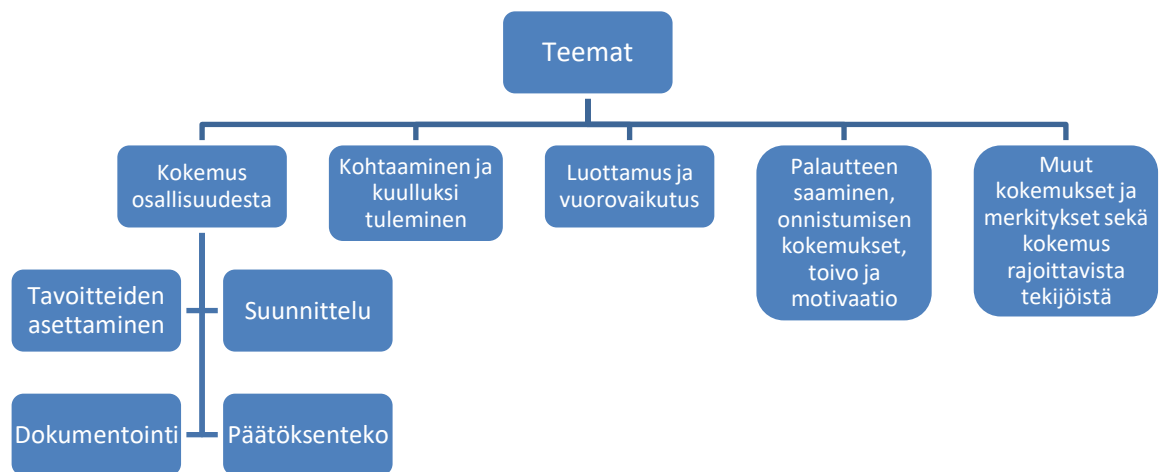
Toinen tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa huomioon otettava tekijä on vastaus-ten määrä. Mitä suurempi otos saadaan, sitä luotettavampia tulokset ovat, ja mitä pienempi otos, sitä sattumanvaraisempina voidaan tuloksia pitää (Vilkkä 2007, 57). Vastaajien määrä oli tässä tapauksessa alhainen: kuusi perhetyön asiakasta ja 11 ammatillisen tukihenkilötyön asiakasta. Koska tutkimus rajattiin koskemaan vain

tiettyä työskentelyaluetta, ja siltä sattui juuri ennen tutkimuksen suorittamista päättymään useita asiakkuuksia, oli vastaajien määrä myös siitä syystä alhainen.

Avoimiin kysymyksiin vastattiin enimmäkseen melko suppeasti tai niihin ei vastattu lainkaan, ja myös tämä on otettava huomioon tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa. Vilkka (2007, 57) kuvaa, että mitä suurempi otos on, sitä vähäisempi on mahdollisen vastaamatta jättämisen merkittävyys tuloksissa. Koska vastaajien määrä oli tässä tutkimuksessa pieni, alentavat vastaamatta jätetyt kohdat tutkimuksen luotettavuutta.

## 8 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa esittelen kyselylomakkeiden ja teemahaastattelun kautta saadut tutkimustulokset. Tutkimuksessa on pyritty saamaan selville, millainen on asiakkaan kokemus oman osallisuutensa toteutumisesta palvelussa. Esittelen tulokset viiden eri yläteeman mukaan (Kuvio 3). Jokaisessa yläteemassa esittelen ensin kyselylomakkeista saadut tulokset, joiden jälkeen siirryn teemahaastattelun tuloksiin. Yläteemoja ovat: 1. Osallisuus prosessissa, mihin sisältyy osallisuus tavoitteiden asettamisessa, suunnittelussa, dokumentoinnissa ja päätöksenteossa 2. Kohtaaminen ja kuulluksi tuleminen 3. Luottamus ja vuorovaikutus 4. Palautteen saaminen, onnistumisen kokemukset, toivo ja motivaatio. Lisäksi esittelen muita asiakkailta esiin nousseita kokemuksia ja näkemyksiä myös osallisuutta rajoittavista tekijöistä. Kyselylomakkeessa on käytetty Likertin asteikkoa, jossa 1 = Täysin eri mieltä ja 5 = Täysin samaa mieltä.



Kuvio 3. Tutkimuksen yläteemat

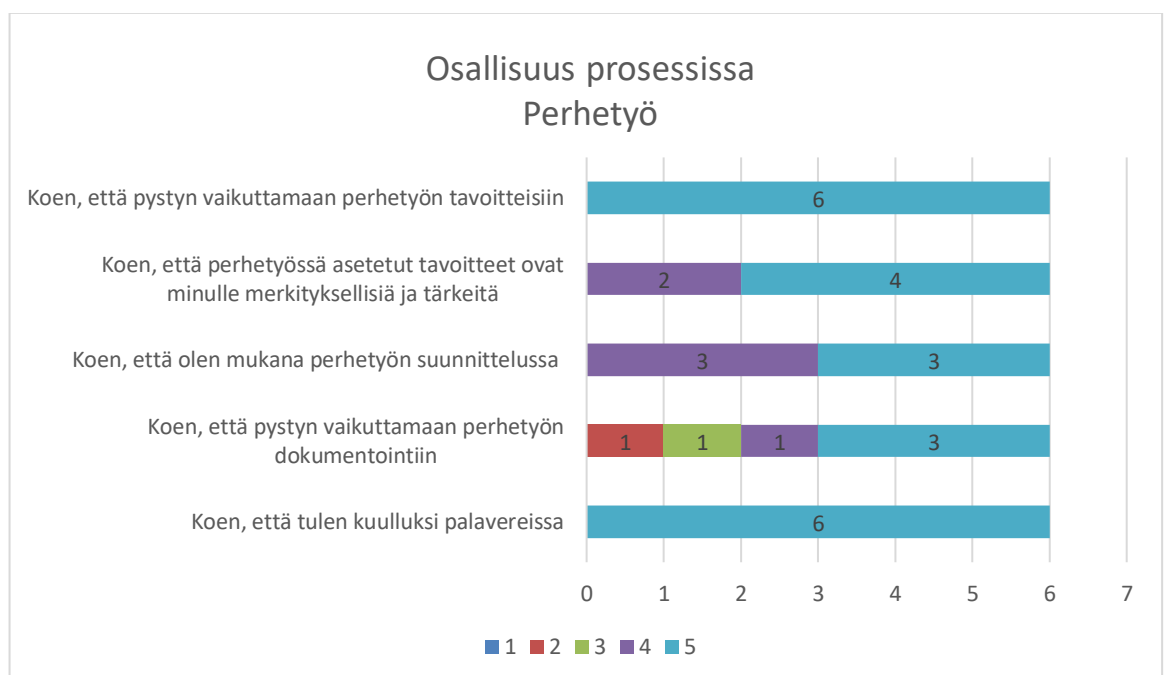
Kyselyyn vastasi 6 perhetyön asiakkaana olevaa vanhempaa ja 11 ammatillisen tukihenkilötyön asiakkaana olevaa lasta tai nuorta, jotka olivat iältään 12–20-vuotiaita. Yksi vastanneista nuorista oli jälkihuollon asiakas. Kyselylomakkeeseen vastanneet

olivat tutkimuksen suorittamishetkellä olleet asiakkaina eri pituisia aikoja, kauimmillaan reilut kaksi vuotta ja vähimmillään muutaman kuukauden. Haastateltava oli haastatteluhetkellä ollut asiakkaana kaksi vuotta.

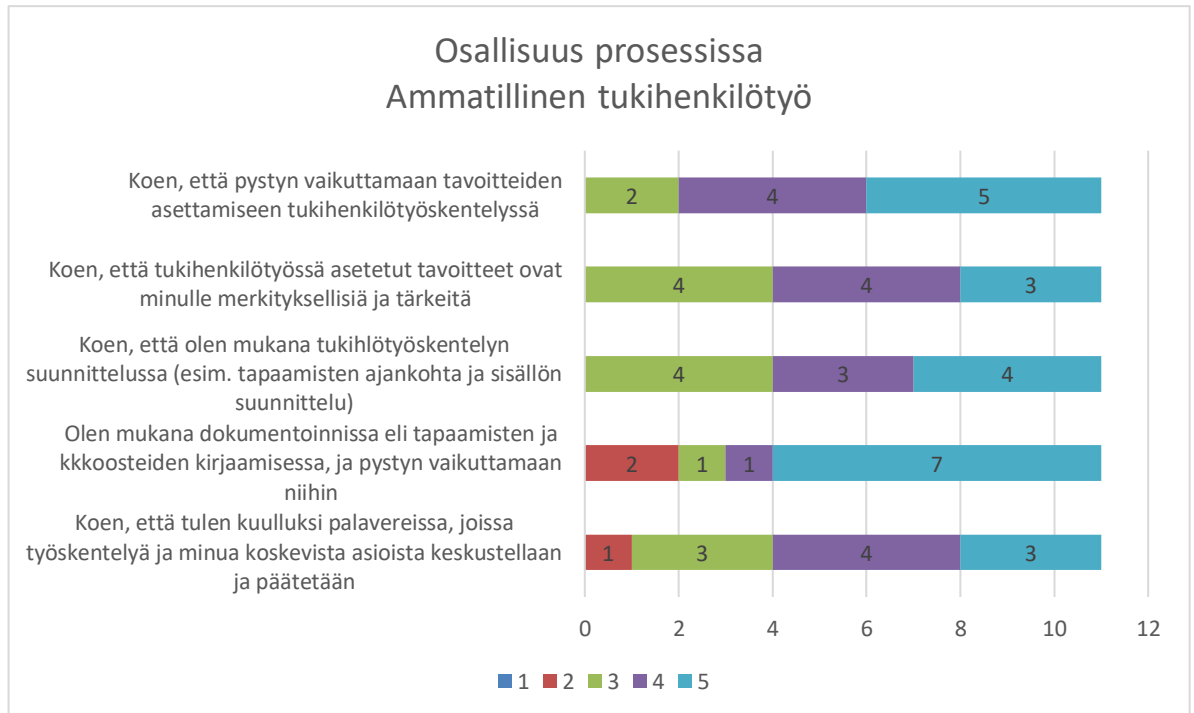
## 8.1 Osallisuus prosessissa

Perhetyön asiakkaana olevat vanhemmat kokivat olevansa hyvin mukana työskentelyn tavoitteiden asettamisessa ja kohtalaisen hyvin myös suunnittelussa (Kuvio 4). Eniten hajontaa vastauksissa oli dokumentointia koskevassa kohdassa, jossa alhaisin annettu arvosana oli 2 (melko eri mieltä). Palavereissa perhetyön asiakkaat kokivat tulevansa hyvin kuulluksi, sillä tässä kohdassa kaikki vastaukset olivat asteikolta arvosanoja 5 (täysin samaa mieltä).

Osallisuuden kokemusta koskevissa kohdissa oli ammatillisen tukihenkilötyön asiakkaiden vastauksissa enemmän hajontaa kuin perhetyön vastaajilla (Kuvio 5). Ammatillisen tukihenkilötyön asiakkaiden vastauksissa eniten hajontaa oli palavereissa kuulluksi tulemista ja dokumentointia koskevissa kohdissa, joissa vastaukset olivat alimmillaan 2 (melko eri mieltä) ja 5 (täysin samaa mieltä).



Kuvio 4. Osallisuus prosessissa. Perhetyö.



Kuvio 5. Osallisuus prosessissa. Ammatillinen tukihenkilötyö.

Haastattelussa esiin nousi vahva osallisuuden kokemus tavoitteiden asettamisessa. Haastateltava koki enimmäkseen itse olevansa se, joka tavoitteet asettaa, ja koki tavoitteet merkityksellisiksi ja tärkeiksi.

Joo, kyllä, että pääasiallisesti se olen minä joka päättää ne tavoitteet.

Haastateltava koki olevansa osallinen myös suunnittelussa. Hän koki saavansa hyvin pitkälti itse päättää, mitä tapaamisilla tehdään, lukuun ottamatta tilanteita, joissa tapaamisen sisältö on suunniteltu etukäteen. Tuettava koki, että voi tapaamisilla kertoa tukihenkilölle myös yllättäen, jos joitain asioita on tarvetta hoitaa ja koki tämän toteutuvan vaivattomasti. Tuettava koki olevansa osallinen myös pidemmän tähtäimen suunnittelussa ja koki, että hänen ideoitaan kuunnellaan.

Koen olevani mukana että yksittäisillä tapaamisilla pääosin minä yleensä päätän että mitä me tehdään\_\_ ja pitkäaikaisempaakin suunnittelua aina kuunnellaan minun ideoitani ja mihin tarvitsen apua ja niin. Kyllä koen olevani hyvin mukana siinä.

Haastateltava piti tärkeänä sitä, että saa olla osallinen suunnittelussa, sillä on menneisyydessään kokenut, ettei hänen toiveitaan ja tarpeitaan kuunnella. Tuettava koki, että tukisuhde on opettanut luottamista toiseen ihmiseen ja että ihmisten pelko on sen seurauksena vähentynyt.

Yllättävän iso merkitys itelleni koska se ennen aina tuntui että kukaan ei kuuntele mitä minä itse haluan tai että mitä minä tarvitsen niin se että se painottuu hyvin paljon siihen että kuunnellaan sitä mitä minä sanon ja tarvitsen niin se on auttanut tavallaan vähentämään sitä ihmisten pelkoa ja opettamaan luottamista taas niin siinä on ollu tosi iso merkitys siinä taustalla.

Haastateltava koki oman osallisuuden dokumentoinnissa toteutuvan hyvin. Tuettava kuvasi, että esimerkiksi kuukausikoosteet tehdään yhdessä keskustellen ja siten, että tukihenkilö kirjaa ja tuettava saa itse lopuksi lukea koosteen läpi varmistaen, että kaikki on oikein. Tuettava koki hyväksi, että pääsee koosteen teon lomassa sanomaan omia mielipiteitään ja katsomaan kuukautta omasta näkökulmastaan, jotta raportista tulisi mahdollisimman tarkka.

Mä sanoisin että olen osallisena siinä. Että mehän mennään aina kuukauden viimesellä kerralla aina johonki kahvilaan tai jotain ja tehään se yhdessä että puhutaan mitä ollaan tehty \_ \_ ja mä luen sen lopulta ja varmistan että kaikki on oikein.

Haastateltava koki, ettei hänelle ole suurta merkitystä sillä, tekeekö tukihenkilö koosteen itse vai tehdäänkö se yhdessä. Tuettava koki kuitenkin, että dokumentointi sujuu hyvin nykyisellä tavallaan. Tuettava ei kokenut tarvetta muuttaa dokumentoinnin käytäntöjä mitenkään.

Tavallaan se olis mulle ihan yks ja sama kummin päin se on (naurahuus) mutta onhan se hyvä että ite pääsee sanomaan omia mielipiteitä ja sitten kattomaan vielä omasta näkökulmasta että miten on kuukausi menny. ja näin. Et tulis mahdollisimman niinku accurate raportti.

Mun mielestä se toimii hyvin näin, niin ei tarte niinku korjata jotain mikä ei oo rikki.

Haastateltavalla ei ollut yhteisiä neuvotteluita sosiaalityöntekijän ja tukihenkilön kanssa vielä ollut, koska tuettavan oma sosiaalityöntekijä asuu kaukana tuettavan

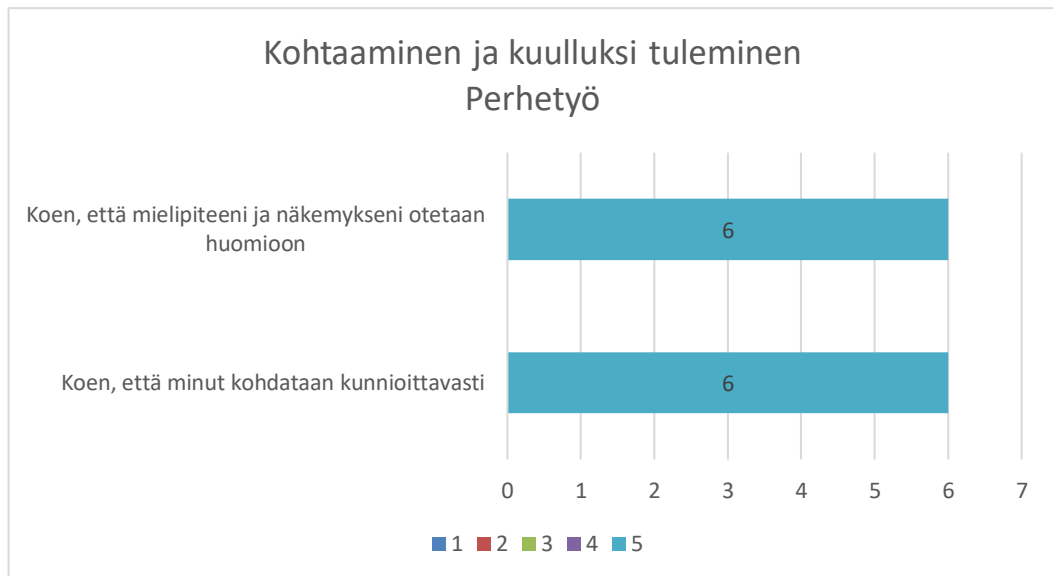
nykyisestä asuinpaikasta. Tuettava ei kuitenkaan kokenut huonoksi sitä, ettei neuvotteluita ole ollut, sillä hän koki luottavansa tukihenkilöön ja sosiaalityöntekijään ja heidän päätöksentekokykyynsä. Tuettava koki kuitenkin tärkeäksi, että häntä kuunnellaan ja esitti toiveen, että tukisuhde jatkuisi mahdollisimman pitkään.

Mää luotan ihan että osaatte (tukihenkilö ja sosiaalityöntekijä) hoitaa ne paremmin mitä minä niin että teillä on parempi idea miten se hoidetaan ja idea että mitä pääasiallisesti siinä pitää päättää. Että kuhan vaan kuunnellaan minua, että meiän jatkuis mahdollisimman kauan.

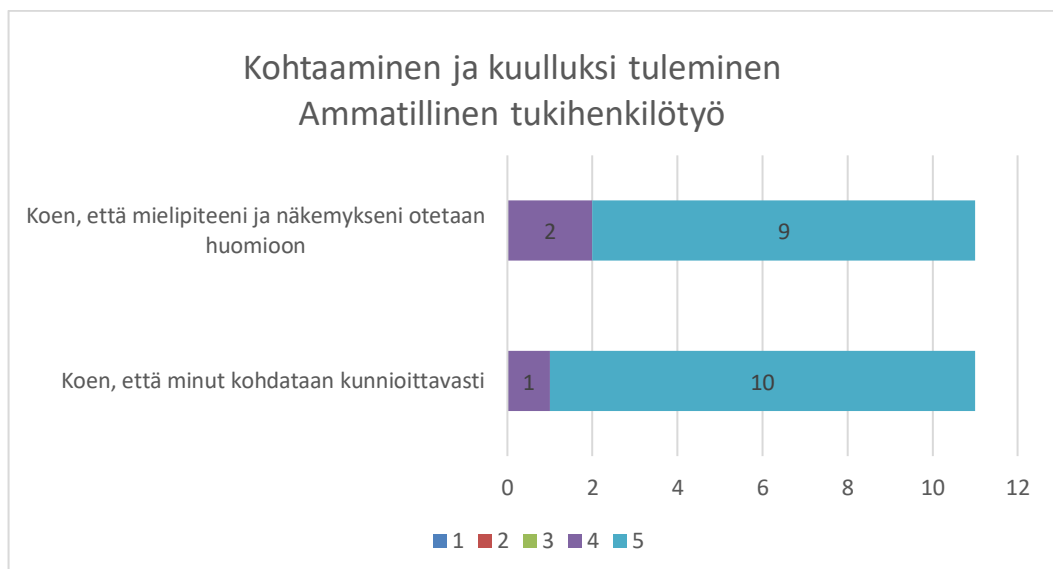
**Yhteenveto:** Osallisuuden kokemus prosessin eri vaiheissa näytti kaiken kaikkiaan saavan pääasiassa hyviä arvosanoja. Haastattelussa esiin nousi pointteja siitä, mikä merkitys osallisuudella on. Osallisuus koettiin tärkeänä muun muassa siksi, että asiakkaalla on taustalla ollut kokemuksia siitä, ettei omilla toiveilla ja tarpeilla ole ollut merkitystä muille. Dokumentoinnissa eivät kaikki kokeneet olevansa täysin osallisia. Haastateltava koki olevansa siinä osallinen, mutta ei kuitenkaan pitänyt siinä mukana oloa erityisen tärkeänä. Ammatillisen tukihenkilötyön asiakkaat eivät kaikki kokeneet tulevansa palaverissa kuulluksi. Palaverissa mukana oloa haastateltava ei pitänyt suurella arvossa, koska koki luottavansa työntekijöihin ja siihen, että he hoitavat päätökset asianmukaisella tavalla.

## 8.2 Kohtaaminen ja kuulluksi tuleminen

Vanhemmat kokivat tulevansa kohdatuksi kunnioittavasti ja he kokivat myös, että heidän mielipiteensä ja näkemyksensä kuullaan ja otetaan hyvin huomioon (Kuvio 6). Myös tukihenkilötyön asiakkaiden kohdalla nämä väittämät saivat hyviä arvosanoja (Kuvio 7), sillä näissä kohdissa suurin osa vastauksista oli 5 (täysin samaa mieltä) ja 4 (melko samaa mieltä).



Kuvio 6. Kohtaaminen ja kuulluksi tuleminen. Perhetyö.



Kuvio 7 Kohtaaminen ja kuulluksi tuleminen. Ammatillinen tukihenkilötyö.

Haastateltava kuvasi vuorovaikutusta hyväksi, koska koki, että pystyy puhumaan mielenkiinnon kohteistaan ja kokee tukihenkilön kuuntelevan. Tuettava kuvasi, että hyvä mieli tulee siitä, että tukihenkilö muistaa, mitä aiemmilla tapaamisilla on puhuttu. Tuettava koki miellyttävänä sen, että joku aidosti kuuntelee.

Mä pystyn puhumaan mielenkiintoistani ja tämmösistä niin sitten sinä oikeasti kuunteletkin että ei oo vaan että toisesta korvasta sisään ja toisesta ulos, vaan muistat sitten myöhemmilläkin käynneillä että mistä



olla puhuttu. \_\_ Se tekee yllättävän hyvän mielen ja tulee semmonen että aah vihdoinkin joku ees kuuntelee jotain.

Haastateltava koki, että tukihenkilö on aidosti läsnä tapaamisilla, ja koki sen huomattavan siitä, että tukihenkilö muistaa myöhemmin, mistä on aikaisemmilla tapaamisilla puhuttu.

Sen huomaa juuri siitä että kuuntelee ja sitten muistaa myöhemminkin mistä ollaan puhuttu ja tämmöistä.

Haastateltava toi esiin, että tukihenkilö kuuntelee ja huomioi hänen mielipiteensä. Mielipiteiden huomiointi näkyy keskusteluissa siten, että niitä ei lytätä, vaan annetaan niille tilaa. Tuettava koki, että mielipiteiden ja näkemysten huomiointi näkyy myös ylipäättään keskusteluissa.

Otat huomioon mielipiteitä ja kuuntelet ja me ollaan paljonki keskusteltu politiikasta ja tämmösestä. \_\_ Se on yks iso esimerkki että ei olla heti että okei no ethän sinä tiiä mistään mitään vaan ihan kunnolla keskustellaan.

Haastateltava koki, että häntä kunnioitetaan tukisuhteessa. Haastateltava kuvasi, että kunnioitus näkyy rajojen ja mielipiteiden kuuntelemisena ja kunnioittamisena sekä sanavaltana.

Koen että minua kunnioitetaan. \_\_ Esimerkiks edellisessä asunnossa jos sanoin että en halua että minun huoneeseen mennään niin ei sitten menty. Että niinkun minulla on sanavaltaa ja sitä kunnioitetaankin. \_\_ On hyvin paljon kuunneltu ja kunnioitettu niitä rajoja.

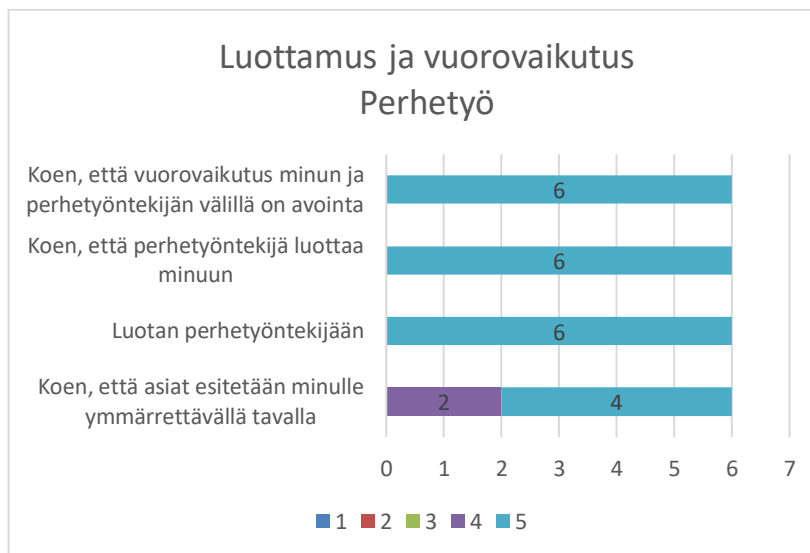
**Yhteenveto:** Kohtaaminen ja kuulluksi tuleminen koettiin positiivisessa valossa kummassakin palvelumuodossa. Haastattelussa esiin nousi kokemus kunnioitetuksi tulemisesta ja siitä, että työntekijä on aidosti läsnä tapaamisilla sekä kuuntelee ja huomioi asiakkaan mielipiteet.

### 8.3 Luottamus ja vuorovaikutus

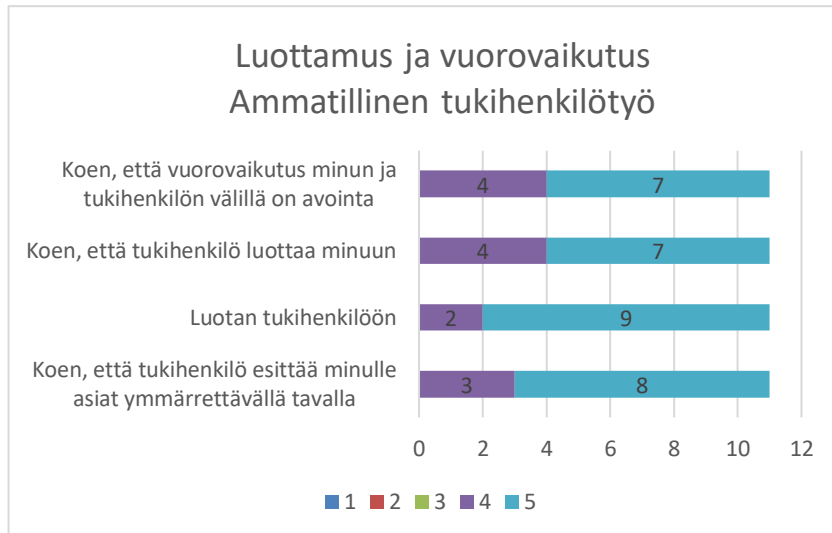
Perhetyön asiakkaille suunnatussa kyselylomakkeessa esiin nousi vahva molemminpuolinen luottamus työskentelysuhteessa (Kuvio 8). Kaikki vastaajat kokivat

luottavansa perhetyöntekijään ja myös perhetyöntekijän luottavan asiakkaaseen itseensä. Myös ammatillisessa tukihenkilötyössä työntekijän ja asiakkaan välinen luottamus näyttäytyi melko vahvana (Kuvio 9). Vastauksissa alhaisin annettu arvosana oli 4 (melko samaa mieltä), jonka valitsi kohdassa ”Luotan tukihenkilöön” kaksi vastaajista ja kohdassa ”Koen, että tukihenkilö luottaa minuun” neljä vastaajista.

Vastausten perusteella vuorovaikutus koetaan sekä perhetyössä että ammatillisessa tukihenkilötyössä avoimena. Kyselytulosten perusteella vastaajat kokevat, että työntekijä kommunikoi heidän kanssaan ymmärrettävällä tavalla, suurimman osan vastauksista ollessa 5 (täysin samaa mieltä) ja loppujen 4 (melko samaa mieltä).



Kuvio 8. Luottamus ja vuorovaikutus. Perhetyö.



Kuvio 9. Luottamus ja vuorovaikutus. Ammatillinen tukihenkilötyö.

Haastateltava koki luottamussuhteen hyväksi. Luottamussuhteen muodostumisessa tärkeänä seikkana esiin nousi tukisuhteen kesto ja työntekijän pysyvyys.

On helpompi luottaa ja kertoa asioita ja sitten kysyä apua ja tämmöistä että.. ja ei tarte koko ajan selittää uuelle henkilölle kaikki tilanteet.

Tuettava kuvasi, että hyvä luottamussuhde näkyy siinä, että pystyy kertomaan tukihenkilölle asioita.

Tuntuu että pystyn kertomaan asioitakin.. en tietysti niinkun kaikkea mitä yleensä kertosin jollekin lähemmälle kaverille tai tämmöstä, mutta hyvin paljon asioita.

Haastateltava toi esiin, että luottamussuhteella on hänelle iso merkitys, sillä koki luottamussuhteiden olleen hänelle aina hankalia. Tuettava kertoi, että hänelle on hankalaa luottaa ihmisiin ja näki tukisuhteella olleen suuri merkitys siinä, että toiseen luottaminen on alkanut helpottua.

Hyvin suuri (merkitys), koska mulla on aina luottamussuhteet ollu hankalaa.. en tykkää luottaa toiseen ihmiseen \_\_ \_\_ niin siinä on ollu sitten suuri merkitys sinänsä että se on alkanu helpottua taas.

Tuettava kertoi, että pitää vuorovaikutussuhdetta avoimena. Hän kuvasi avoimuuden näkyvän siinä, että voi avoimesti puhua ja omista sanomisista ei tarvitse olla varuillaan sekä siinä, että saa olla oma itsensä.

Ei tarte olla koko ajan varuillaan että mitä sanoo ja välillä vähän mustempaakin huumoria hieman saattaa välillä lentää niin ei sekään haittaa

Tunnen että voi avoimesti puhua ja olla oma itsensä.

Haastateltavan kokemus oli, että tukihenkilö kommunikoi asioista selvästi ja ymmärrettävästi. Hän kertoi, että silloin, kun jotain asiaa ei ymmärrä, niin tukihenkilö selittää lisää ja paremmin.

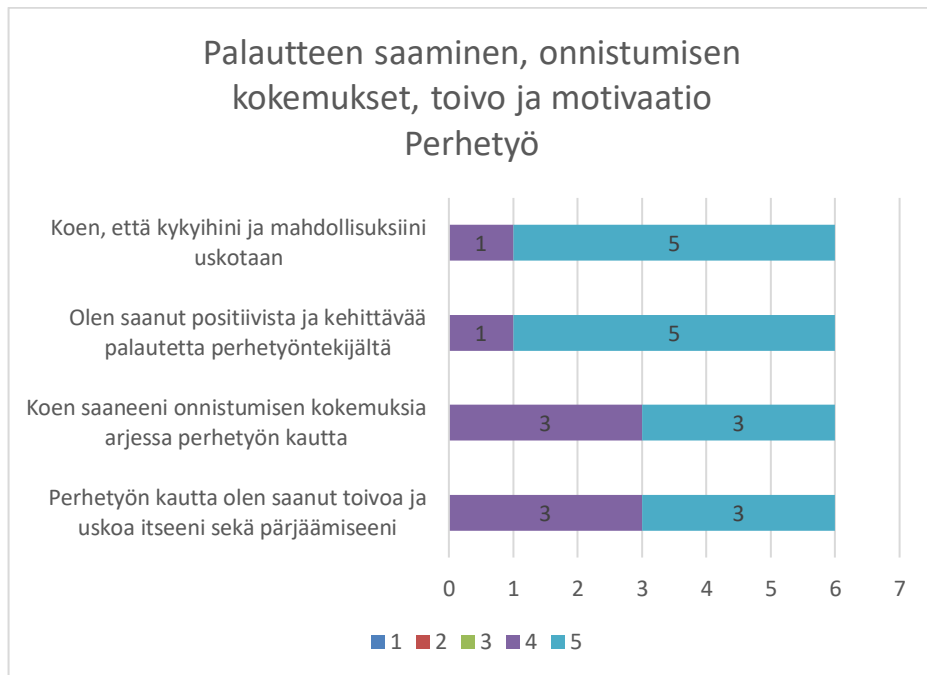
Kyllä, joo. Ja sitten, jos näyttää siltä että en ymmärrä niin se on yleensä sitten tosi helppo tajuta ja sitten sä selität lisää siitä \_\_ jos menee joku ohi niin selität sitten vielä paremmin. Se on tosi helposti ymmärrettävää loppujen lopulta.

**Yhteenveto:** Luottamukseen ja vuorovaikutukseen liittyvät väittämät saivat kyseilyissä ainoastaan myönteisiä arvosanoja. Luottamussuhteen muodostumisen kannalta olennaisiksi seikoiksi haastattelussa esiin nousivat työntekijän pysyvyys ja työskentelysuhteen kesto. Haastateltava toi esiin työntekijän ja hänen välisen luottamussuhteen olevan hänelle merkityksellinen, sillä koki muihin ihmisiin luottamisen olleen hänelle aikaisemmin hankalaa ja koki sen nyt helpottuneen työskentelysuhteen kautta. Avoimuus vuorovaikutussuhteessa näkyi siinä, että saa olla oma itsensä.

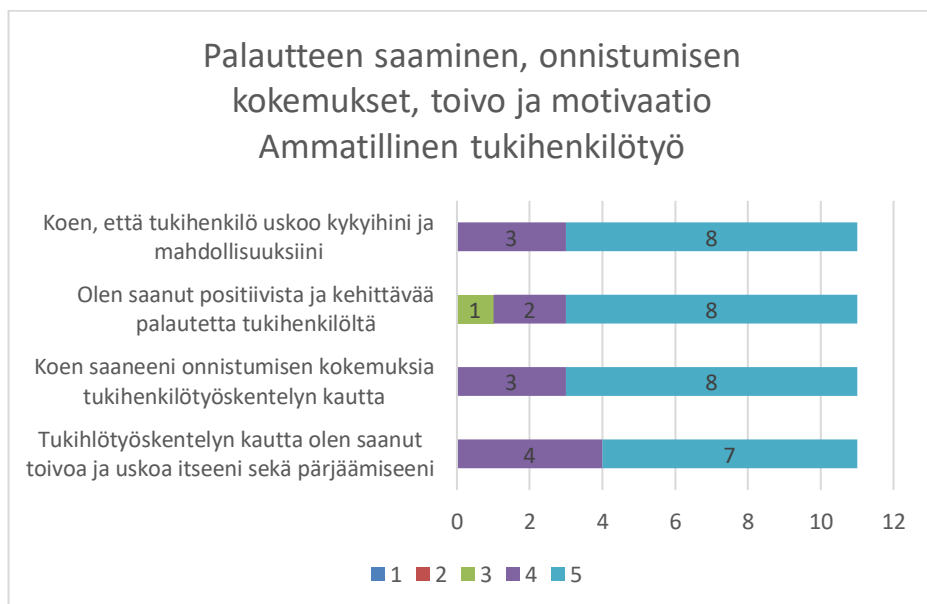
#### 8.4 Palautteen saaminen, onnistumisen kokemukset ja motivaatio

Perhetyön asiakkaat kokivat pääosin saaneensa positiivista ja kehittävää palautetta, onnistumisen kokemuksia sekä toivoa ja uskoa omaan pärjäämiseen (Kuvio 10). Näissä kohdissa olivat arvosanat alimmillaan 4 (melko samaa mieltä) ja enimmillään 5 (täysin samaa mieltä). Suurin osa myös ammatillisen tukihenkilötyön vastauksista oli arvosanoiltaan 5 (Kuvio 11). Toiseksi eniten oli arvosanoja 4 (melko samaa

mieltä). Yksi vastaajista oli palautteen saamista koskevaan kohtaan antanut vastaukseksi arvosanan 3 (ei täysin eri eikä täysin samaa mieltä).



Kuvio 10. Palautteen saaminen, onnistumisen kokemukset, toivo ja motivaatio. Perhetyö



Kuvio 11. Palautteen saaminen, onnistumisen kokemukset, toivo ja motivaatio. Ammatillinen tukihenkilötyö

Haastateltava kertoi saavansa palautetta erityisesti kuun lopussa, yhteisellä kuukausiraporttitapaamisella. Tuettava toi esiin, että palautteen läpikäyminen tuntui helpommalta ikään kuin jälkeen päin, kuun lopussa.

Yleensä se on siinä kuukausiraportin kohalla kun käydään kuukauden asioita läpi \_\_ siinä saapi niinku tavallaan palautetta oli se sitten positiivista tai negatiivista. Niin kun siinä on se koko kuukausi niin on tavallaan helpompi sitten jälkikäteen aina sanoa ja käsitellä asiat. \_\_ Kyllä koen saavani palautetta.

Palautteen saamista haastateltava piti tärkeänä, koska koki, että omia saavutuksia voi olla muutoin vaikea nähdä. Tukihenkilö auttaa saavutusten huomaamisessa tuomalla näitä esille. Tuettava koki, että tällöin on helpompi antaa myös itse itselleen tunnustusta onnistumisista, ja positiivinen palaute motivoi yrittämään enemmän.

On jaksanu yrittää vielä vähän enemmän ja sitten koittanu huomioida pieniäkin asioita että oon koittanu sitten antaa itelleni vähän enemmän credittiä mitä yleensä.

Tuettava koki saaneensa tukihenkilötyön kautta onnistumisia. Hän koki onnistumisen sen, että julkisilla paikoilla liikkuminen ja esimerkiksi virastoissa asiointi on alkanut tuntua helpommalta yhteisen harjoittelun kautta. Tuettava nosti yhdeksi esimerkiksi Kelassa asioimisen, jolloin tukihenkilö on ollut mukana, ja hän kertoi tukihenkilön avulla selvinneen erityisen vaikealta tuntuneesta tehtävästä. Tuettava kuvasi onnistumisen kokemusten tuntuneen todella hyvältä.

Nykyään on vähän helpompaa mennä itekki kauppaan ja julkisille paikoille ja tämmöistä, et se on ollu tosi isona.

Tuettava toi esiin, että tukihenkilön rauhallisella käytöksellä on ollut iso merkitys siinä, että tuettava on voinut itekin rauhoittua ja saanut tilanteen hoidettua. Epäonnistumisen kokemuksia tuettava ei muistanut.

Tukihenkilö aina pysyy niinkun semmosena rauhallisena, ei panikoidu ja koittaa keksiä miten siitä tilanteesta pääsee läpi ja tämmöistä niin se on ollu hyvin tärkeää, koska se on sitten itteänikin rauhottanu, ja saanu sen tilanteen sitten hoitettua.

Tuettava tunsi, että tukihenkilötyöskentelyllä on ollut iso merkitys oman motivaation kannalta. Tuettava koki tärkeänä sen, että saa kertoa onnistumisestaan tukihenkilölle ja saa tällöin positiivista palautetta, mikä taas motivoi yrittämään enemmän. Tuettava toi esiin, että tukihenkilö motivoi häntä toimimaan ja työskentely tukee hänen jaksamistaan. Hän koki myös, että mikäli tapaamisia ei olisi, tulisi helpommin jäätyä sängyn pohjalle ja tuntuisi siltä, ettei ole syytä tehdä mitään.

Tärkeä, että siinä on ekanakin se että kun tietää että onnistuu jossain sen viikon aikana ennen ku näkee tukihenkilöä niin sitten on jotain positiivista kerrottavaa ja sitten siitä saa kehuja niin se tuntuu hyvältä, niin se sitten saapi koittamaan enemmän. Se on ollu hyvin tärkeää että on sitten motivoinut ja saanut jaksamaan tekemään enemmän mitä sitten jos ei näkisi viikottain niin sitten jääpi sängyn pohjalle ja ajattelee että no, että ei ole mitään syytä tehdä mitään.

**Yhteenveto:** Palautteen saamista, onnistumisen kokemuksia, toivoa ja motivaatiota koskevat väittämät saivat lähes täysin pelkästään myönteisiä arvosanoja. Vastajaat kokivat, että työntekijä uskoo heidän kykyihinsä ja mahdollisuuksiinsa, ja että ovat saaneet toivoa ja uskoa omaan itseen ja pärjäämiseen työskentelyn kautta. Vastajaat kokivat saaneensa onnistumisen kokemuksia työskentelyn kautta ja lähes kaikki kokivat, että ovat saaneet positiivista ja kehittävää palautetta työntekijältä. Ainoastaan yksi ammatillisen tukihenkilötyön vastaaja koki, ettei välttämättä ole saanut myönteistä ja kehittävää palautetta tukihenkilöltään. Haastattelussa esiin nousi palautteen saamisen tärkeys siitä näkökulmasta, että omia onnistumisia voi olla vaikea nähdä ja tällöin työntekijä auttaa niiden esiin tuomisessa. Haastattelussa esiin nousi, että onnistumiset ja työntekijältä saatu positiivinen palaute tukevat ja vahvistavat motivaatiota.

## 8.5 Muita kokemuksia palvelusta ja osallisuutta rajoittavista tekijöistä

Tässä alaluvussa tuon esiin perhetyön ja ammatillisen tukihenkilötyön asiakkaiden kokemuksia heidän saamastaan palvelusta ja heidän kokemuksiaan omaa osallisuutta rajoittavista tekijöistä kyselylomakkeiden avointen kysymysten ja haastattelun pohjalta.

Yksi perhetyön vastaajista oli kokenut saaneensa perhetyön kautta ennen kaikkea henkistä tukea. Vastauksessa nostettiin esiin tärkeänä koettu käytännön tilanteissa saatu tuki, jolla tarkoitettiin esimerkiksi saatuja käytännön neuvoja, sekä mahdollisuus keskustella vaikeistakin asioista jollekin muulle aikuiselle kuin oma puoliso.

Perhetyö on antanut ennen kaikkea henkistä tukea ja mahdollisuuden jutella vaikeista asioista muulle aikuiselle kuin oma puoliso. Käytännön tilanteissa saatu tuki on ollut myös tärkeää eli esim. neuvot ottaa yhteyttä akuuttipsykiatriaan.

Yksi vanhemmista on kokenut saaneensa tukea mm. rajojen asettamisessa lapsille ja niissä pysymisessä, ja esitti samalla ehdotuksen, että työntekijät voisivat hieman ponnekkaamminkin siihen osallistua.

Tukea olemme saaneet lasten rajojen asettamisessa ja niissä pysymisessä. Ehkä tähän asiaan 4 ast. vois jopa ponnekkaamminkin osallistua.

Yhdessä vastauksessa nostettiin esiin perhetyöntekijöiden luotettavuus ja positiivisuus. Vastaaja kuvaa perhetyön tuoneen perheen elämään ”kaivattua reipasta tuulahdusta”. Vastaaja nostaa esiin myös molemminpuolisen ymmärryksen ja kokee perhetyöntekijöiden olevan lämminhenkisiä ja virkistäviä persoonia.

Meillä 3 perhetyöntekijää ovat kaikki luotettavia, positiivisia ja tuovat ”ahtaaseen” perhe-elämäämme kaivattua reipasta tuulahdusta.

Ymmärrystä molemminpuolista, lämminhenkisiä ja virkistäviä ihmisiä.  
=)

Vastauksissa on tuotu esiin perhetyöntekijöiden sopivuutta juuri omaan perheeseen ja henkilökemioiden yhteensopivuutta. Yhdessä näistä tuodaan esiin myös kokemus perhetyön avoimuudesta ja toimivuudesta. Yhdessä vastauksessa kuvataan perhetyötä lyhyesti ja ytimekkäästi tuomalla esiin koettu tuki ja kunnioitus. Yksi vastaajista kuvaa perhetyön kokemukstaan lyhyesti hyväksi.

Meillä 4 astetta taitaa olla kolmas perhetyötä tekevä firma ja meille heidän työntekijänsä juurikin ovat sopineet todella hyvin.



Nyt kun meillä on ollut 8 perhetyöntek. kauan ja hlökemiat natsaa niin he ovat tavallaan perheenjäseniä ja perhetyö on avointa + toimivaa

Rajoittavia tekijöitä ei perhetyön asiakkaille suunnattujen kyselylomakkeiden vastauksissa noussut esiin. Rajoittavia tekijöitä kysyvään kohtaan vastasi kaksi henkilöä, joista toisen vastaus oli "Ei". Toinen tähän kohtaan vastannut ei ollut kokenut perhetyössä esiintyneen rajoittavia tekijöitä, vaan on kokenut voivansa vahvasti "vaikuttaa asioihin" ja toi esiin onnistumisen kokemuksia. Hän toi esiin perhetyöntekijöiden roolia tietynlaisena taustajoukkona, eteenpäin kannustajina ja toivon ylläpitäjinä.

En todellakaan koe näin. Olen voinut hyvinkin vaikuttaa asioihin, lähinnä 4 astetta on ollut "vahvana taustajoukkona" tiukoissa tilanteissa ja taas 4 ast on potkinut meitä eteenpäin, minua ainakin, etten vajoaisi liian synkkiin vesiin.

Vakavissakin (erotilanne) tilanteissa eivät ole menettäneet toivoaan vaan yksi sanoi että "kyllä tästä vielä tulee". Itselle tuolloin tuo lausahdus tuntui tosi utopistiselta ja kaukaa haetulta. Nyt asumme vieläkin yhdessä yhtenä perheenä, vaikka asuimme noin kaksi vuotta kahtakin asuntoa eroperheenä. Nyt siis asuttu yhdessä taas yli puoli vuotta.

Ammatillisen tukihenkilötyön asiakkaat käyttivät vapaan sanan kuvailemalla työskentelyä lyhyesti ja ytimekkäästi "mahtavaksi", "mukavaksi" ja "ihan kivaksi". Yksi vastaajista kuvasi työskentelyä siten, että ovat tukihenkilön kanssa tehneet kaikkea, mitä tuettava on halunnut. Yksi kuvasi kokemustaan siitä, että tapaamiset ovat useimmiten olleet kivoja. Viisi vastaajista jätti avoimeen kysymykseen vastaamatta.

Se on ollut kivaa ja hauskaa. Olemme tehneet kaikkea mitä olen halunnut.

Tapaamiset ovat olleet useimmiten kivoja!

Haastateltava koki saaneensa tukihenkilöltä tukea ja apua, ja koki tukisuhteella olevan iso merkitys esimerkiksi siksi, että se on tärkeä osa viikoittaista rytmiä. Tukisuhteen merkitys näyttäytyi viikoittaisen rytmin lisäksi arjen tukena ja siinä, että tukihenkilön avulla tuettava saa sosiaalisia kontakteja ja asioita hoidettua.

Yllättävän iso koska se on veljen kanssa aikalailla ainut joka on joka viikkonen niin sitten siinä on niinku tullu semmonen iso vaikutus siihen että se on kumminkin mm en osaa oikein kuvailla ihan suoraan mutta se on niinku sillein et se on niinku hyvin tärkeänä osana viikottaista rytmiä.

Myöskään haastateltava ei kokenut tukisuhteessa olevan omaa osallisuutta rajoittavia tekijöitä, ja vapaan sanan kohdalla haastateltava toi esiin pelkästään toiveen mahdollisimman pitkästä tukisuhteesta.

Ei, ei minun mielestä (rajoittavia tekijöitä).

Kehittämisehdotuksia ei oikeestaan. \_ \_ Tää kattoi aikalailla kaiken. Toivottavasti voidaan olla työskentelysuhteessa vielä mahdollisimman kauan.

**Yhteenveto:** Kyselylomakkeen avoimien kysymysten vastauksissa tuotiin esiin perhetyöntekijöiden persoonaan liittyviä seikkoja positiivisessa valossa. Perhetyöntekijät koettiin lämmينhenkisinä ja positiivisina sekä virkistävinä ihmisinä. Vastauksissa kuvattiin myös työskentelysuhdetta, ja se koettiin avoimeksi ja toimivaksi. Asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta kuvattiin luottamukselliseksi ja ymmärtäväiseksi. Perhetyön luonnetta kuvattiin siten, että se koettiin henkisenä tukena ja käytännön tilanteiden tukena, ja perhetyöntekijöitä eteenpäin kannustajina, toivon ylläpitäjinä ja tietynlaisena taustajoukkona.

Ammatillisen tukihenkilötyön asiakkaat kuvasivat työskentelyä pääosin lyhyesti, mutta positiiviseen sävyyn. Haastattelussa esiin nousi tukisuhteen merkitys arjen tukena ja osana viikoittaista rytmiä sekä sosiaalisten kontaktien saamisena.

Rajoittavia tekijöitä ei perhetyön kyselylomakkeen avoimissa kysymyksissä tai haastattelussa tuotu esiin. Päinvastoin tässä kohdassa tuotiin esiin vahvaa vaikuttamisen mahdollisuutta ja jopa onnistumisen kokemuksia sekä toive mahdollisimman pitkästä työskentelysuhteesta.

## 9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen tarkoituksena oli saada tietää, millaiseksi perhetyön ja ammatillisen tukihenkilötyön asiakkaat kokevat oman osallisuutensa palvelussa, ja mitkä tekijät tukevat tai rajaavat asiakkaan osallisuuden kokemusta. Tarkoituksena ei ollut tehdä yleistyksiä, vaan kuulla juuri tähän tutkimukseen osallistuvien lasten ja nuorten sekä vanhempien äänet sillä alueella, jolla tutkimus toteutettiin. Vaikka vastausten määrä jäikin määrällisesti vähäiseksi, oli se kuitenkin hyvä tulos ajatellen asiakkaiden kokonaismäärää kyseisellä alueella, ja näin ollen olin saatuun vastausmäärään lopulta tyytyväinen.

**Tavoitteiden asettaminen.** Tavoitteiden asettamisessa mukana oleminen vaikuttaa motivoitumiseen työskentelyssä. Järvinen ym. (2007) toteavatkin perhetyön osalta, että asiakkaan tulisi itse määritellä tavoitteensa, jotta työskentely olisi motivoitunutta. Tässä tutkimuksessa perhetyön asiakkaat kokivat voivansa vaikuttaa työskentelyn tavoitteisiin täysin. Myös tukihenkilötyön asiakkaista suurin osa koki voivansa vaikuttaa tavoitteisiin työskentelyssä. Tässä kohtaa huomio kiinnittyi kuitenkin myös niihin kahteen, jotka eivät osanneet vastata kysymykseen, sillä eivät vastanneet täysin myöntävää eivätkä täysin kieltävää vastausta. Heidän kohdallaan mahdollinen osattomuuden kokemus tavoitteiden asettamisessa voi kuitenkin johtua myös työskentelyn luonteesta esimerkiksi tilanteessa, jossa tavoitteet on asetettu lapsen tai nuoren suojelemiseksi. Kyseessä voi olla esimerkiksi tilanne, jossa lapsen tai nuoren käsitys oman hyvinvoinnin kannalta parhaasta on hämärtynyt, ja jossa lapsi tai nuori käyttäytyy itseä tai muita vahingoittavalla tavalla. Tällöinhän työskentelyn tavoite tulee ulkopuolelta eikä ole lapsesta tai nuoresta itsestään lähtöisin.

**Dokumentointi.** Osa perhetyön ja ammatillisen tukihenkilötyön vastaajista koki, että heillä ei ole mahdollisuutta vaikuttaa dokumentointiin. Tässä kohdassa vastaajilla oli toisistaan eroavia kokemuksia, sillä osa koki pystyvänsä täysin vaikuttamaan dokumentointiin ja osa ei juurikaan. Tämän perusteella olisikin hyvä miettiä, mistä erot johtuvat. Neljä Astetta Oy:n käytäntöihin kuuluu, että kirjaamiset tehdään asiakkaan kanssa. Onko kyseessä eri työntekijöiden erilaiset tavat tehdä työtä? Siinä

tapauksessa tarvittaisiin toimintatapojen yhdenmukaistamista tiimin sisällä. Toisaalta kirjaamiseen ei välttämättä ole ollut mahdollisuutta, esimerkiksi jos tapaamisia pidetään paikassa, jossa kirjaaminen ei käytännön syistä onnistu. Tällöin työntekijä joutuu tekemään kirjauksen tapaamisen ulkopuolella. Vaikka tällä tavoin jouduttaisiinkin toimimaan, on Neljä Astetta Oy:n käytäntöihin kuuluen asiakkaalla kuitenkin aina oikeus tutustua tehtyihin asiakirjoihin, kun ne toimitetaan asiakkaalle. Neljä Astetta Oy:ssä käytäntöihin kuuluu myös, että ennen asiakirjojen toimittamista sosiaalityöntekijälle niihin hankitaan asiakkaan allekirjoitus. Tämä vahvistaa sen, että asiakkaalla on vähintäänkin ollut mahdollisuus tutustua asiakirjoihin, vaikka niitä ei olisikaan pystytty tekemään yhdessä. Laaksonen ym. (2011, 42) puhuvat asiakkaan osallisuudesta dokumentoinnissa. He toteavat, että asiakkaan osallisuutta dokumentoinnissa voidaan vahvistaa siten, että asiakas saa tutustua tehtyihin asiakaskirjoihin niiden valmistumisen jälkeen. Kaikkein parhaiten osallisuus toteutuu kuitenkin silloin, kun kirjaaminen toteutetaan yhdessä asiakkaan kanssa esimerkiksi tapaamisen päätteeksi.

**Osallisuus päätöksenteossa.** Asiakkaan päätösvaltaa ja vastuuta tulee työskentelyssä tukea (Punna ym. 2017, 156). Perhetyön asiakkaat kokivat tulevansa täysin kuulluiksi palavereissa. Tutkimustulosten perusteella ammatillisen tukihenkilötyön asiakkaiden kokemukseen kuulluksi tulemisesta palavereissa tulisi kuitenkin kiinnittää enemmän huomiota, sillä osa vastaajista ei kokenut kuulluksi tulemisen toteutuvan. Tukihenkilön olisikin nyt hyvä pohtia, kuinka voisi tukea lapsen tai nuoren kuulluksi tulemistä palavereissa, joissa häntä ja hänen asioitaan käsitellään. Pohtimisen arvoista on, mistä johtuu, etteivät tukihenkilötyön asiakkaat koe tulevansa yhtä lailla palavereissa kuulluksi kuin perhetyön asiakkaana olevat vanhemmat. Aikuisella on kuitenkin keskeinen rooli siinä, että lapsen ja nuoren osallisuus toteutuu. Monilla lapsilla ja nuorilla voi olla vaikeuksia ilmaista itseään tavalla, jolla omat ajatukset välittyisivät aikuisille, ja siksi heillä tulisi olla mahdollisuus saada siihen tukea. Lapsen tullessa kuulluksi hän saa kokemuksen siitä, että omilla ajatuksilla ja mielipiteillä on merkitystä, ne ovat arvokkaita, ja että hänellä on mahdollisuus vaikuttaa asioihin. Kokemus kuulematta jäämisestä saattaa taas johtaa siihen, että mielenkiinto edes yrittää osallistua vähenee. Kuulluksi tuleminen ja sen kautta syntyneet suunnitelmat ja päätökset ovat sellaisia, jotka lapsi voi kokea omiksi, ja tämä vaikuttaa voimaannuttavalla tavalla lapsen elämään. Osallisuus oman elämän asioissa kuuluu myös

lapsen ihmis- ja perusoikeuksiin. Toisaalta myös osallistumatta jättäminen voi olla yksi osallisuuden muoto, ja myös tämä vaihtoehto tulisi olla mahdollista valita. (Nigel Thomas 2002, 174–176; Oranen 2008, 16; Hotari ym. 2013, 149–156; Hotarin ym. 2013, 153 mukaan.)

**Kohtaaminen ja kuulluksi tuleminen.** Osallisuuden kokemus edellyttää nähdyksi ja kuulluksi tulemistä omana itsenään (Laitinen & Niskala 2013, 13–14; Nivala & Ryyänen 2013, 27.) Tutkimustulosten perusteella sekä ammatillisen tukihenkilötyön että perhetyön asiakkaat näkivät, että heidän mielipiteensä ja näkemyksensä otetaan työskentelyssä hyvin huomioon ja että heidät kohdataan kunnioittavasti. Näin tunsivat siis myös ne tukihenkilötyön asiakkaana olevat lapset ja nuoret, jotka eivät kokeneet kuulluksi tulemistä palaverissa tai kokivat sitä vain vähän. Mielipiteiden huomioon otamisen ja kunnioittavan kohtaamisen tuotiin esiin näkyvän keskusteluissa ja asiakkaan rajojen kunnioittamisessa.

**Luottamus ja vuorovaikutus.** Tutkimuksen perusteella kyselylomakkeen osioista luottamus ja vuorovaikutus koettiin kohtaamisen ja kuulluksi tulemisen lisäksi toteutuvan työskentelysuhteessa parhaiten sekä perhetyön että ammatillisen tukihenkilötyön osalta. Asiakkaat kokivat molemminpuolisen luottamuksen toteutuvan työskentelyssä ja kokivat myös, että vuorovaikutus perhetyöntekijän tai ammatillisen tukihenkilön kanssa on avointa. Luottamus ja avoimuus vuorovaikutuksessa ovatkin osallisuuden kokemuksen perusedellytyksiä (Laitinen & Niskala 2013, 13–14; Nivala & Ryyänen 2013, 27.) Hyvä luottamussuhde työntekijän ja asiakkaan välillä tukee hyvän työskentelysuhteen muodostumista, ja tämä on tunnistettu lastensuojelun perhetyön vaikuttavuuden keskeiseksi edellytykseksi (Isola ym. 2017, 20). Yksi tärkeä aineistosta esiin noussut kulma oli asiakkaan kokemus siitä, että toiseen ihmiseen luottaminen on hänelle erityisen hankalaa ja vaikeaa. Tämä on mielestäni tärkeä aihe, joka tulee työskentelyssä aina ottaa huomioon. Mahdollista on, ettei asiakkaalla ole elämänsä aikana ollut ainuttakaan luotettavaksi koettua henkilöä, mikä edellyttää työntekijältä kärsivällisyyttä ja herkkyyttä sekä luottamussuhteen rakentamiseen keskittymistä.

Tutkimuksen tulosten perusteella asiakkaat kokivat, että asiat esitetään heille ymmärrettävällä tavalla. Tämä on tärkeää, sillä toimintaympäristön ymmärtäminen on

edellytys sille, että ihminen voi tuoda asiasta mielipiteensä esille tai tyytyä johonkin tehtyyn päätökseen. (Isola ym. 2017, 15–25.)

**Palautteen saaminen, onnistumisen kokemukset, toivo ja motivaatio.** Decin ja Ryanin mukaan ihmisellä on sisäsyntyinen tarve kokea kyvykkyyttä, autonomiaa ja kuuluvuutta. Näitä kokemuksia työntekijä voi tukea esimerkiksi mahdollistamalla onnistumisen kokemuksia, tunnistamalla asiakkaan kykyjä ja antamalla positiivista ja kehittävää palautetta. Tämä on erityisen tärkeää, sillä joskus asiakkaan tunne omasta kyvykkyydestä ja omista mahdollisuuksista voi olla heikentynyt. (Punna ym., 156.) Palautteen saamiseen, onnistumisen kokemuksiin, toivon ylläpitoon ja motivaatioon liittyvät väittämät saivat yhtä yksittäistä vastausta lukuun ottamatta hyviä arvosanoja sekä perhetyön että ammatillisen tukihenkilötyön asiakkailta. Asiakkaat kokivat, että työntekijä luottaa heidän kykyihinsä ja mahdollisuuksiinsa ja kokivat, että ovat saaneet työskentelyn kautta myös toivoa ja uskoa omaan pärjäämiseensä. Eräällä asiakkaalla mieleen oli jäänyt hetki, jossa työntekijä rohkaisi ja loi toivoa tilanteeseen, jossa asiakas ei itse sitä nähnyt. Isola (2017) puhuikin toivon luomisen merkityksellisyydestä asiakkaan haastavaan elämäntilanteeseen, jossa hän ei ehkä itse vielä kykene näkemään toivoa.

Työskentelyllä koettiin merkitystä myös motivaatiota ylläpitävänä voimana. Haastattelussa tuotiin esiin tukihenkilön merkitystä motivaation ylläpitämisessä ja tavoitteiden saavuttamisessa. Haastateltava koki, että säännölliset tapaamiset tukihenkilön kanssa olivat motivaatiota ylläpitävä tekijä, eikä motivaatio ilman tapaamisia välttämättä pysyisi yhtä vahvana. Punna ym. (2017, 156) puhuvatkin siitä, kuinka asiakkaan motivaation tukeminen on tärkeä lähtökohta hänen toimijuutensa ja itseohjautuvuuden vahvistamisessa. Vaikka motivaation muodostuminen on aina yksilöllinen kokemus, on ympäristöllä ja muilla ihmisillä siihen merkittävä vaikutus.

Vastaajat kokivat yhtä vastausta lukuun ottamatta saavansa positiivista ja kehittävää palautetta työntekijältä. Palautteen saamisen merkitys näkyi siinä, että se auttoi asiakasta huomaamaan myös itse omia onnistumisia ja saavutuksia, mikä voi muutoin olla vaikeaa. Asiakkaat toivat esiin saaneensa myös onnistumisen kokemuksia työskentelyn kautta.

**Muita kokemuksia.** Tuloksista kävi ilmi, että työntekijä koettiin tietynlaisena eteenpäin kannustajana, tukipilarina ja toivon herättäjänä. Perhetyö on antanut vanhemmille henkistä tukea sekä apua ja neuvoja käytännön tilanteisiin. Perhetyöntekijät koettiin lämmينhenkisiksi ja positiivisiksi sekä persooniltaan sopiviksi juuri omaan perheeseen, ja heitä verrattiin jopa perheenjäseniin. Näitä esiin tuotuja kokemuksia voidaan pitää merkittävinä, kun tarkastellaan osallisuuden kokemusta. Laitinen ja Pohjola (2010, 58–59) puhuvat nimittäin kumppanuudesta osallisuuden edistyneenä muotona. He puhuvat työntekijän asemasta asiakkaan rinnalla kulkevana tukijana ja tällä tavoin muodostuvasta yhteistyösuhteesta. Vuori-Kemilä ym. (2018, 18, Kaikon & Friisin 2013, 109 mukaan) puhuvat myös työntekijän persoonasta arvokkaana työvälineenä, jonka avulla, ammatillisen vuorovaikutuksen lisäksi, tarjotaan asiakkaalle ymmärrystä, välittämistä ja tukea.

Tutkimustuloksista nousi esiin, että työntekijän aito läsnäolo koettiin tärkeäksi. Hotari ym. (2013, 159–160) esittelevät tuloksia pro gradu -tutkielmasta, jossa tutkittiin nuorten kokemuksia kuulluksi tulemisesta lastensuojelussa. Myös he kertovat aineistosta nousevan esiin useita esimerkkejä siitä, kuinka herkästi nuoret aistivat aikuisen läsnäolon tai sen puutteen. Nuoret odottavat tapaavansa läsnä olevan aikuisen, jonka kanssa voi keskustella avoimesti ja luottamuksellisesti. Omasta aineistostani nousi esiin, että luottamussuhteen muodostumisen kannalta keskeistä on asiakassuhteen pysyvyys ja aika. Myös Koppelomäki ja Salmenautio (2019) saivat opinnäytetyötutkimuksensa kautta selville, että nuoret kokivat tukihenkilösuhteen pysyvyyden tukevan luottamussuhteen muodostumista.

**Osallisuutta rajaavat tekijät.** Avoimissa vastauksissa tai haastattelussa ei erikseen tuotu esiin tekijöitä, joiden koettaisiin rajaavan osallisuutta. Kuitenkin niitä suljettujen kysymysten kohtia, joissa ei ole annettu täysin myönteistä arvosanaa väittämälle, voidaan pitää osallisuutta rajaavina tekijöinä: mikäli asiakas ei esimerkiksi koe olevansa osallinen tavoitteiden asettamisessa tai ei koe tulevansa kuulluksi palavereissa, ovat nämä osallisuutta heikentäviä tekijöitä. Joten vaikka suurin osa väittämistä saikin pääasiassa positiivisia ja onnistumisiksi katsottavia vastauksia, ei voida mitätöidä niitä yksittäisiä vastauksia, joissa annettu arvosana on ollut heikompi. Koska jokaisen yksittäisen vastauksen taustalla on ihminen, yksilö, on annettava arvoa ja huomiota jokaiselle vastaukselle.

**Yhteenveto.** Osallisuuden kokemus on aina vuorovaikutuksen tulos. Kyse on kuitenkin samalla aina subjektiivisesta, yksilöllisestä kokemuksesta. Sille voidaan siis luoda edellytyksiä, mutta sitä ei voida synnyttää eikä syntynyttä kokemusta toisaalta myöskään kieltää. Asiakkaalla voi siis olla kokemus osallisuudesta, vaikkei näkyvää osallistumista olisikaan, ja toisaalta joskus kokemus voi jäädä syntymättä, vaikka työntekijä massiivisestikin ponnistelisi sen eteen. (Hotari ym. 2013, 150.) Tärkeää on kuitenkin huomioda osallisuuden vastavuoroisuuden vaade, ja tarjota asiakkaalle mahdollisuus osallisuuteen sen eri muodoissa.

Kyselylomakkeessa esitetyt väittämät valikoituvat lomakkeeseen teorian tiedon pohjalta tehtyihin havaintoihin osallisuuteen liittyvistä osatekijöistä. Hyvin toteutuessaan niiden tulisi tukea osallisuuden kokemusta. Mikäli johtopäätös asiakkaan osallisuuden kokemuksesta tehdään tutkimuksesta saatujen tulosten perusteella, voidaan todeta sekä perhetyön että ammatillisen tukihenkilötyön asiakkaiden osallisuuden toteutuvan muutamia yksittäisiä poikkeamakohtia lukuun ottamatta hyvin. Kyselylomakkeessa ei kuitenkaan kysytty suoraan, kokeeko asiakas olevansa osallinen, joten periaatteessa, vaikka osallisuuden kokemusta tukevat tekijät näyttäisivätkin toteutuvan, on mahdollista, että kokemus osallisuudesta kuitenkin puuttuu. Oma osallisuutta rajoittavia tekijöitä ei vastauksissa kuitenkaan tuotu esiin lainkaan. Tämä voidaan nähdä hyvänä asiana, mikäli rajoittavia tekijöitä ei todella koettu työskentelysuhteessa olevan eikä vastaamatta jättäminen johtunut mistään muusta syystä. Tutkimusaineiston perusteella voidaan todeta, että tällä alueella perhetyössä ja ammatillisessa tukihenkilötyössä toteutuvat useat asiakkaan osallisuutta tukeviksi katsottavat tekijät.



## 10 POHDINTA

Päätin tehdä opinnäytetyöni yksin siitä syystä, että ennakkoin muun muassa työskentelyn aikataulutuksen olevan tällä tavoin yksinkertaisempaa. Opinnäytetyön etenemisestä yksin vastuussa oleminen sopi minulle hyvin, ja näin jälkeen päin tarkasteltuna koen opinnäytetyön edenneen olosuhteisiin nähden hyvää tahtia, vaikka työssä käyminen opinnäytetyön tekemisen ohella aiheuttikin toisinaan haastetta opinnäytetyön etenemiselle. Haasteista huolimatta pyrin siihen, että pysyn opinnäytetyön työstämisessä haastavissakin vaiheissa edes jollain tasolla kiinni, jotta ote työskentelyyn säilyisi.

Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää Neljä Astetta Oy:n asiakkaiden kokemuksia oman osallisuutensa toteutumisesta perhetyön ja ammatillisen tukihenkilötyön asiakkaana. Päätin kohdentaa tutkimuksen vain yhden tiimin työskentelyalueelle, jotta tuloksia voitaisiin hyödyntää aluekohtaisesti. Ajankohtana, jona työskentely tehtiin, erityisesti perhetyön asiakkuuksia oli juuri runsain mitoin päättynyt, ja tästä syystä vastausmäärä jäi määrällisesti alhaiseksi. Senhetkisestä perhetyön asiakasmäärästä sillä alueella, jolla kysely tahdottiin toteuttaa, oli vastausprosentti kuitenkin sata prosenttia, joka oli siitä näkökulmasta tarkasteltuna hyvä tulos.

Omaa osallisuutta rajoittavia tekijöitä ei vastauksissa tuotu esiin lainkaan. Tämä voidaan nähdä hyvänä asiana, mikäli rajoittavia tekijöitä ei todella koettu työskentelysuhteessa olevan. Tahdoin kyselylomakkeen avoimissa kysymyksissä erikseen kysyä rajoittaviksi koettuja tekijöitä, mikäli asiakas kokisikin sellaisia löytyvän varsinaisen kyselylomakerungon ulkopuolelta. Tähän asiakas olisi aikaisempien asenneasteikon mukaan vastattavien kohtien lisäksi voinut kuvata oman osallisuutensa toteutumattomuutta ja tekijöitä, joiden kokisi siihen vaikuttavan. Mahdollista kuitenkin on, että kysymys koettiin hankalaksi ymmärtää, joten siihen olisin voinut harkita toisenlaista muotoilua.

Aineistonanalyysivaiheessa huomasin joitakin puutteita kyselylomakkeen sisällössä. Jälkeen päin ajateltuna kyselylomake oli melko niukka, eli siinä olisi voinut

olla enemmän väittämiä. Jos toteuttaisin kyselyn uudestaan, tekisin siitä siis laajemman. Myös tiettyjen kysymysten muotoilussa huomasin puutteita jälkeen päin. Osallisuutta rajoittavia tekijöitä käsittelevä avoin kysymys, joka oli kohdistettu perhetyön asiakkaille, saatettiin kokea hankalaksi ymmärtää, ja ehkä tästä syystä vastausmäärä kyseiseen kohtaan jäi alhaiseksi. Myös ammatillisen tukihenkilötyön asiakkaat vastasivat niukasti avoimiin kysymyksiin. Kuitenkaan, vaikka monet vastauksista olivat vähäsanaisia, ei niitä voida pitää täysin merkityksettöminä, vaikka niihin pitääkin suhtautua kriittisellä otteella; mahdollista on, että vastaaja on halunnut saada kyselyn hoidettua pois alta mahdollisimman nopeasti ja täyttää kohdan vastaamalla ”vain jotakin”. Toisaalta näin ajateltuna pohja lähtisi jokaiselta vastaukselta. Sen, että vapaa sana käytetään sanomalla jotain positiivista työskentelystä, voidaan nähdä viestivän kuitenkin jotain hyvää. Voi myös olla, että erityisesti ammatillisen tukihenkilötyön asiakkaana olevan lapsen tai nuoren on ollut hankala kuvailla kokemuksiaan tukihenkilötyöstä sanallisesti. Toisaalta myös yksinkertaisesti kiinnostus ja motivaatio vastata kattavasti on voinut olla vähäinen. Olin kuitenkin etukäteen varautunut niukkoihin vastauksiin avointen kysymysten kohdalla luettuani etukäteen kyselylomaketutkimuksen riskeistä ja sudenkuopista, joihin alhainen vastausprosentti erityisesti juuri avointen kysymysten osalta kuuluu.

Pienen vastausmäärän takia tutkimukseni ei ole yleistettävä tai siitä näkökulmasta täysin validi. Koen kuitenkin, että tutkimuksen kautta saatiin tärkeää tietoa asiakkaiden kokemuksista juuri tätä tutkimusta koskevalle tiimille ja myös esimiehille esitettäväksi. Laatimaani kyselylomaketta hyödynnettiin jo opinnäytetyöprosessin aikana myös muilla alueilla, ja esimiestasolta saadun palautteen mukaan siitä oli hyötyä jo ennen opinnäytetyön valmistumista. Tärkeintä tutkimuksessa koin kuitenkin olevan sen, että asiakkaalle annettiin mahdollisuus kertoa omista kokemuksistaan. Asiakkaan osallisuutta palvelun suunnittelussa ja toteutuksessa pidetään yleisesti ottaen tärkeänä, mutta joskus se voi jäädä pelkäksi tavoitteeksi, eikä asiakkaan kokemusta asiasta selvitetä. Tämän tutkimuksen ydintarkoituksena olikin saada asiakkaan ääni kuuluviin ja selvittää juuri asiakkaan omakohtainen näkemys aiheesta. Olen iloinen siitä, että yrityksessä ollaan kiinnostuneita asiakkaan kokemuksista.

Työskentely yhteistyötahon kanssa sujui hyvin. Sekä esimiehet että kentällä työskentelevät työntekijät olivat monin tavoin prosessin eri vaiheissa mukana, esittämällä toiveita ja omia näkemyksiään sekä antamalla kehittävää palautetta. Koin yritykseltä saadun tuen, kehitysideat ja palautteen erityisen tärkeäksi työskentelyn aikana, sillä se tuki prosessin etenemistä.

Seuraavaksi tarkastelen opinnäytetyöprosessin aikana tapahtunutta oppimista sosionomi (AMK)-kompetenssien näkökulmasta. Sosionomi (AMK)-kompetensseista tutkimusprosessissa kehittyi ennen kaikkea tutkimuksellinen kehittämis- ja innovaatio-osaaminen. Opinnäytetyöprosessissa tuli pystyä tekemään itsenäisiä päätöksiä erinäisten ongelmien ja haastekohtien ratkaisemiseksi, mutta lisäksi pulmakohtia pohdittiin yhteistyötahon kanssa myös yhdessä. Työelämätahon kanssa tehtiin yhteistyötä niin suunnittelu-, toteutus- kuin arviointivaiheessakin, mikä sivuaa kompetensseista juuri kehittämis- ja innovaatio-osaamisen osa-aluetta. Prosessin aikana arvioitiin ja tuotettiin tietoa tämän asiakasryhmän hyvinvoinnin edistämiseksi. Opinnäytetyön tuloksia on myös tarvittaessa mahdollisuus yrityksessä hyödyntää palveluprosessien ja työkäytäntöjen kehittämiseen. Prosessissa harjaantui myös tutkimus- ja kehittämistyön tekeminen eettisiä periaatteita noudattaen. Prosessin joka vaiheessa tuli pystyä tekemään eettisiä ratkaisuja ja toimia läpinäkyvästi tutkimusta tehdessä. Itsensä johtaminen sisältyy sosionomin (AMK) kompetensseista työyhteisö-, johtamis- ja yrittäjyysosaamiseen. Itsensä johtamisen taito on olennainen osa opinnäytetyöprosessia ja koen, että siinä olen harjaantunut prosessin aikana. Kriittisen ja osallistavan yhteiskuntaosaamisen kompetenssiin kuuluu kyky käydä ammatillista kriittistä reflektiota. Prosessin aikana on täytynyt arvioida omaa toimintaa ja ammatillisuutta kriittisin silmin, joten tässä osa-alueessa olen opinnäytetyöprosessin aikana kehittynyt. Opinnäytetyöni tarkoituksena on ollut tutkia asiakkaan osallisuuden kokemusta, ja tutkimuksessani olen tukenut asiakkaan osallistumisen mahdollisuuksia tarjoamalla asiakkaalle tilaisuuden saada äänensä kuuluviin, joten myös yhteiskuntaosaamisen osallistava osuus on vahvasti työssä toteutunut.

Kaiken kaikkiaan opinnäytetyöprosessi oli opettavainen matka, jonka aikana opin uutta ennen kaikkea tutkimuksen tekemisestä, mutta myös itsestäni ja tutkimastani aihealueesta. Koen prosessin aikana tapahtuneen ammatillista kasvua ja oppineeni sellaisia asioita, joita pystyn hyödyntämään omassa työssäni perhetyöntekijänä ja

ammattillisena tukihenkilönä. Vaikka joitakin kehityskohtia ja muita havaintoja koskien tutkimusta teinkin vasta jälkeenpäin eikä niitä voinut tässä tutkimuksessa enää hyödyntää, ne olivat tärkeitä oppimispaikkoja tulevaa varten.

Jatkotutkimuksena osallisuutta voitaisiin yrityksessä tutkia koko Suomen alueella ja koskien koko yrityksen palveluvalikoimaa. Näin ollen saataisiin laaja-alainen kuva siitä, millainen asiakkaan omakohtainen kokemus on osallisuutensa toteutumisesta työskentelyprosessissa, ja saatuja tuloksia voitaisiin hyödyntää palvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä.

## LÄHTEET

- Alatalo, M., Lappi, K. & Petrelius, P. 2017. Lapsikeskeinen suojelu ja perheen toimijuuden tukeminen lastensuojelun perhetyössä ja perhekuntoutuksessa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 1.8.2019]. Saatavana: [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134616/URN\\_ISBN\\_978-952-302-859-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134616/URN_ISBN_978-952-302-859-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Araneva, M. 2018. Lastensuojelun perhehoito. Helsinki: Alma Talent.
- Bardy, M. & Heino, T. 2013. Katsaus lastensuojelun toimintaympäristöihin: paniikista toivoon ja näköalat auki. [Verkkojulkaisu]. Teoksessa: M. Bardy. Lastensuojelun ytimissä. Tampere: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 23.4.2020]. Saatavana: [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104421/URN\\_ISBN\\_978-952-245-853-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104421/URN_ISBN_978-952-245-853-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Eteläpelto, A., Heiskanen, T. & Collin, K. 2011. Vallan ja toimijuuden monisäikeisyys. Teoksessa: Valta ja toimijuus aikuiskasvatuksessa. Helsinki: Kansanvalitusseura.
- Grönroos, J. 2015. Isien kokemuksia osallisuudesta lastensuojelun perhetyössä. [Verkkojulkaisu]. Tampere: Tampereen ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysala. Opinnäytetyö. [Viitattu 14.2.2020]. Saatavana: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/95083/Gronroos%20Jani.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- HE 164/2014. Hallituksen esitys eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi. 8.9.2014.
- Hirsimäki, M. 2016. Osallisuus sekä ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys Perhetyö Tomerassa asiakasperheiden näkökulmasta. [Verkkojulkaisu]. Tampere: Tampereen ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysala. Opinnäytetyö. [Viitattu 26.7.2019]. Saatavana: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/119525/Hirsimaki\\_Mira.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/119525/Hirsimaki_Mira.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hotari, K. 2007. Kuulluksi tuleminen lastensuojelussa nuorten kertomana. [Verkkojulkaisu]. Tampere: Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Pro gradu -työ. [Viitattu 23.4.2020]. Saatavana: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/94283/gradu01636.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hotari, K., Oranen, M. & Pösö, T. 2013. Lapset lastensuojelun osallisina. [Verkkojulkaisu]. Teoksessa: M. Bardy. Lastensuojelun ytimissä. Tampere: Terveiden

- ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 24.4.2020]. Saatavana: [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104421/URN\\_ISBN\\_978-952-245-853-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104421/URN_ISBN_978-952-245-853-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Isola, A., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Ketotokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on?: Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 5.1.2019]. Saatavana: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN\\_ISBN\\_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1)
- Isola, A. 15.12.2017. Mitä osallisuus on ja miten sitä edistetään? [Video]. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 5.1.2019]. Saatavana: <https://www.youtube.com/watch?v=T5PUgtFihuw>
- Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina: sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Jyrkämä, J. 2007. Toimijuus ja toimijatilanteet – aineksia ikääntymisen arjen tukemiseen. Teoksessa: Vanhuus ja sosiaalityö: sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä. Jyväskylä: PS-kustannus, 195-217.
- Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, M & Virolainen, A. 2007. Perheen parhaaksi: perhetyön arkea. Helsinki: Edita Prima.
- Kaikko, K. & Friis, L. 2013. Menetelmät lastensuojelun tukena. Teoksessa: M. Bardy. Lastensuojelun ytimissä. Tampere: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 23.4.2020]. Saatavana: [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104421/URN\\_ISBN\\_978-952-245-853-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104421/URN_ISBN_978-952-245-853-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Kananen, J. 2008. Kvantti – kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. 2008. Kvali: Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananoja, A. & Ruuskanen, K. 2019. Selvityshenkilön ehdotukset lastensuojelun toimintaedellytysten ja laadun parantamiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:4. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Kause, M. 11.10.2019. Nappula Väylä mahdollistaa asiakkaiden ja läheisten osallisuuden tietoturvallisesti. [Verkkosivu]. Fastroi Oy. [Viitattu 23.3.2020]. Saatavana: <https://fastroi.fi/resurssit/blogi/nappula-vayla-mahdollistaa-asiakkaiden-jaläheisten-osallisuuden-tietoturvallisesti/>
- Koppelomäki, K. & Salmenautio, J. 2019. ”Se on vähä enemmän niinku kaveri”. Ete-läpohjalaisten nuorten kokemuksia ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta.

[Verkkojulkaisu]. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysala. Sosionomi (AMK). Opinnäytetyö. [Viitattu 14.2.2020]. Saatavana: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/228014/Opinnaytetyo%20Jasmiina%20Salmenautio%20Karolina%20Koppelomaki.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Korhonen, A. (toim.) 2012. Lastensuojelun tukihenkilön käsikirja. Helsinki: Erityis-  
huoltojärjestöjen liitto EHJÄ ry.

Laaksonen, M., Kääriäinen, A., Penttilä, M., Tapola-Haapala, M., Sahala, H.,  
Kärki, J. & Jäppinen, A. 2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa:  
Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Tampere: Terveiden ja hy-  
vinvoinnin laitos.

L 731/1999. Suomen perustuslaki.

L 812/2000. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

L 417/2007. Lastensuojelulaki.

L 1301/2014. Sosiaalihuoltolaki.

Laitinen, M. & Pohjola, A. 2010. Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Laitinen, M. & Niskala, A. 2013. Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere:  
Vastapaino.

Leemann, L. & Hämäläinen, R. 2015. Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden  
edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). [Verkkojulkaisu]. Terveiden ja hyvin-  
voinnin laitos. [Viitattu 28.4.2019]. Saatavana: [https://thl.fi/docu-  
ments/966696/3775621/Tietopaketti\\_Asiakasosallisuus.pdf/6d5b8baf-d5e4-  
4618-add6-ca0b9a81f214](https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf/6d5b8baf-d5e4-4618-add6-ca0b9a81f214)

Muukkonen, T. 2013. Lapsen kohtaamis- ja prosessiosallisuus. Teoksessa: M.  
Bardy. Lastensuojelun ytimissä. [Verkkojulkaisu]. Tampere: Terveiden ja hyvin-  
voinnin laitos. [Viitattu 24.4.2020]. Saatavana: [http://www.jul-  
kari.fi/bitstream/handle/10024/104421/URN\\_ISBN\\_978-952-245-853-7.pdf?se-  
quence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104421/URN_ISBN_978-952-245-853-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Myllärniemi, A. 2007. Lastensuojelun avohuollon perhetyö ammattikäytäntönä –  
jäsenyyksiä perhetyöstä toimintatutkimuksen valossa. Heikki Waris -instituutti.  
Soccan ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja. [Verkkojulkaisu]. Heikki Waris  
–instituutti. [Viitattu 6.1.2019]. Saatavana: [http://www.socca.fi/files/90/Lasten-  
suojelun\\_perhetyo\\_ammattikaytantona.pdf](http://www.socca.fi/files/90/Lastensuojelun_perhetyo_ammattikaytantona.pdf)

NELJÄ ASTETTA OY -elämän mittaisia muutoksia. Ei päiväystä. [Verkkosivu].  
Neljä Astetta Oy. [Viitattu 3.5.2019]. Saatavana: <https://4astetta.fi/>

- NELJÄ ASTETTA OY -elämän mittaisia muutoksia. Ammatillinen tukihenkilötyö. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Neljä Astetta Oy. [Viitattu 20.12.2019]. Saatavana: <https://4astetta.fi/palvelut/ammattillinen-tukihenkilotyo/>
- Nivala, E. & Ryynänen, S. 2013. Kohti sosiaalipedagogista osallisuuden ideaalia. Teoksessa: J. Hämäläinen. Sosiaalipedagoginen aikakauskirja: vuosikirja 2013: 14. vuosikerta. Kuopio: Suomen sosiaalipedagoginen seura ry.
- Nuotio, J. & Miettinen, M. 2011. Tukihenkilötoiminta sosiaalisen vahvistamisen menetelmänä. Teoksessa: Sosiaalinen vahvistaminen kokemuksina ja käytäntöinä. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu.
- Oranen, M. 2008. Mitä mieltä? Mitä mieltä!: lasten osallisuus lastensuojelun kehittämisessä : sosiaali- ja terveysministeriön Lastensuojelun kehittämisohjelman raportti. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto.
- Pasanen, K. 2017. Perhetyö osana päihdepalveluja. Vanhempien kertomuksia ylläsektorisen perhetyön merkityksestä päihdeongelmasta toipumisessa. [Verkkójulkaisu]. Helsinki: Helsingin yliopisto. [Viitattu 26.7.2019]. Saatavana: <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/153085>
- Punna, M., Malinen, K., Sevón, E. & Sihvonen, S. 2017. Kannattaako asiakkaan toimijuuden ja itseohjautuvuuden vahvistaminen? [Verkkolehtiartikkeli]. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti. [Viitattu 6.1.2019]. Saatavana: <file:///C:/Users/Prinsessa/Downloads/63656-Artikkelin%20teksti-72098-1-10-20170511.pdf>
- Pukkio, S. & Hoikkala, S. 2016. Jälkihuolto kasvun ja itsenäistymisen tukena. Teoksessa: Pukkio, S. & Hipp, T. Mikä jälki jää? Opas lastensuojelun jälkihuoltotyöhön. [Verkkójulkaisu]. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto. [Viitattu 26.4.2020]. Saatavana: <https://www.lskl.fi/materiaali/lastensuojelun-keskusliitto/Opas-lastensuojelun-jalkihuoltotyohon-120616-1.pdf>
- Raivio, H. & Karjalainen, J. 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Teoksessa: Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? [Verkkójulkaisu]. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. [Viitattu 13.5.2019]. Saatavana: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64153/JAMKJULKAISUJA1562013\\_web.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64153/JAMKJULKAISUJA1562013_web.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ruuskanen, K. & Kananoja, A. 2019. Selvityshenkilön ehdotuksen lastensuojelun toimintaedellytysten ja laadun parantamiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:4. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Rönkkö, L. & Rytönen, T. 2010. Monisäikeinen perhetyö. Helsinki: WSOYpro Oy.



Sipiläinen, T. 2019. Laadun tarkkailu. [Henkilökohtainen sähköpostiviesti]. Vastaanottaja: Heli Siponen. [Viitattu 20.6.2019].

SopS 60/1991. YK:n yleissopimus lapsen oikeuksista.

Syrjä, N. & Turpeinen, P. 2015. "Et eihän se oo tehny mitään puolesta tai muuta vastaavaa". Perheiden kokemuksia osallisuudesta varhaiskasvatuksen perhe-työssä. [Verkkojulkaisu]. Tampere: Tampereen ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. [Viitattu 14.2.2020]. Saatavana: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/101155/Syrja\\_Ninni\\_Turpeinen\\_Petra.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/101155/Syrja_Ninni_Turpeinen_Petra.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Takala, A. & Grönfors, M. 2013. Arvojen toteutuminen lastensuojelun avotyössä. Neljä Astetta Oy:n arvot ja käytäntö. [Verkkojulkaisu]. Vaasa: Vaasan ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysala. Opinnäytetyö. [Viitattu 14.2.2020]. Saatavana: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/66141/Valmistyo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Taskinen, S. 2010. Lastensuojelulain soveltaminen. Helsinki: WSOYpro.

THL. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 9.10.2018. Mitä sosiaalinen osallisuus on?. [Verkkosivu]. [Viitattu 26.3.2019]. Saatavana: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/mita-sosiaalinen-osallisuus-on->

THL. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 6.11.2018. Osallisuuden osatekijät. [Verkkosivu]. [Viitattu 5.3.2019]. Saatavana: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveys-erot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus/osallisuuden-osatekijat>

THL. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 8.11.2019. Osallisuuden edistäminen. [Verkkosivu]. [Viitattu 21.2.2020]. Saatavana: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen>

THL. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 16.12.2019. Perhetyö. [Verkkosivu]. [Viitattu 26.3.2019]. Saatavana: <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/perhetyo>

THL. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Ei päiväystä. Lastensuojelun arvot ja periaatteet. [Verkkosivu]. [Viitattu 5.3.2019]. Saatavana: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu/lastensuojelun-arvot-ja-periaatteet>

THL Tilastoraportti. 4.6.2019. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 18.12.2019]. Saatavana: [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138211/Tr23\\_19\\_LASU.pdf?sequence=5&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138211/Tr23_19_LASU.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Kustannusosakeyhtiö Tammi: Helsinki.

Varto, J. 1992. Laadullisen tutkimuksen metodologia. Helsinki: Kirjayhtymä Oy.

Vilkkä, H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilkkä, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Tammi.

## **LIITTEET**

Liite 1. Saatekirje ja suostumus tutkimukseen

Liite 2. Saatekirje ja suostumus haastatteluun

Liite 3. Teemahaastattelurunko

## Liite 1. Saatekirje ja suostumus tutkimukseen

SAATEKIRJE

[REDACTED] 14.5.2019

Hei!

Olen sosionomiopiskelija (AMK) Seinäjoen ammattikorkeakoulusta ja perhetyöntekijä Neljä Astetta Oy:ssä. Me Neljällä Asteella tahdomme tuottaa laadukasta ja asiakaslähtöistä palvelua. Koska Sinun mielipiteesi on meille tärkeä, tahdommekin nyt kuulla kokemuksiasi Neljän Asteen perhetyöstä. Tutkimuksen kautta tarkoituksemme on selvittää, millä tavoin Sinä olet kokenut osallisuutesi toteutuvan perhetyön asiakkaana. Kutsunkin nyt Sinua osallistumaan tutkimukseen antamalla meille arvokasta tietoa kokemuksistasi. Tavoitteena on, että palvelua voidaan vastausten perusteella kehittää parempaan suuntaan, jotta se voisi olla juuri Sinulle parasta mahdollista.

Tutkimus toteutetaan kyselylomakkeen muodossa. Kyselylomake lähetetään puhelimeesi, jonka kautta sen täyttäminen helposti ja nopeasti onnistuu. Osallistuminen kyselyyn on vapaaehtoista ja täysin luottamuksellista. Henkilöllisyytesi on täysin suojattu, sillä vastaajan nimeä ei tule näkymään tutkimuksessa. Kyselylomake ja sen vastaukset hävitetään opinnäytetyön valmistuttua.

Mikäli annat meille luvan käyttää vastauksiasi opinnäytetyössä, voit jättää allekirjoituksen siitä merkiksi tämän saatekirjeen loppuun.

Juuri Sinun kokemuksesi on meille tärkeä! Kiitos jo etukäteen vastauksestasi.

Ystävällisin terveisin,

Heli Siponen

[heli.siponen@seamk.fi](mailto:heli.siponen@seamk.fi) / [REDACTED]  
[REDACTED]

Annan luvan käyttää antamiani vastauksia opinnäytetyössä:

---

Allekirjoitus ja nimenselvennys

Liite 2. Saatekirje ja suostumus haastatteluun

SAATEKIRJE JA SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN OSALLISTUMISESTA

13.2.2020

Hei!

Olen sosionomiopiskelija (AMK) Seinäjoen ammattikorkeakoulusta ja perhetyöntekijä Neljä Astetta Oy:ssä. Me Neljällä Asteella tahdomme tuottaa laadukasta ja asiakaslähtöistä palvelua. Koska Sinun mielipiteesi on meille tärkeä, tahdommekin nyt kuulla kokemuksiasi Neljän Asteen ammatillisesta tukihenkilötyöstä. Tutkimuksen kautta tarkoituksenamme on selvittää, millä tavoin Sinä olet kokenut osallisuutesi toteutuvan tukihenkilötyöskentelyssä. Sinulla on nyt mahdollisuus osallistua tutkimukseen antamalla meille arvokasta tietoa kokemuksistasi. Tavoitteena on, että palvelua voidaan vastausten perusteella kehittää yhä parempaan suuntaan.

Aineistonkeruumenetelmänä käytän teemahaastattelua, ja haastattelut nauhoitetaan. Tutkimukseen osallistuminen on täysin luottamuksellista ja vapaaehtoista. Henkilöllisyytesi on täysin suojattu, sillä nimeäsi eikä muita henkilöllisyytesi paljastavia tietoja tule näkymään opinnäytetyössä. Sinulla on lupa keskeyttää tutkimus niin halutessasi. Tutkija sitoutuu tietojen käsittelyssä ja suojaamisessa noudattamaan henkilötietolain määräyksiä, ja nauhoitus ja muu tutkimukseen liittyvä aineisto hävitetään tutkimuksen päätyttyä.

Jättämällä allekirjoituksesi tämän kirjeen loppuun, osallistut tutkimukseen ja annat luvan käyttää vastauksiasi opinnäytetyössä.

Juuri Sinun kokemuksesi on meille tärkeä!

Ystävällisin terveisin,

Heli Siponen

[heli.siponen@seamk.fi](mailto:heli.siponen@seamk.fi) /

Annan luvan käyttää antamiani vastauksia opinnäytetyössä:

---

Allekirjoitus ja nimenselvennys

## Liite 3. Teemahaastattelurunko

**TEEMAHAASTATTELURUNKO – OSALLISUUS****TUKIHENKILÖ JA SINÄ**

- Suhde
  - o Millaiseksi koet sinun ja tukihenkilösi välisen suhteen?
- Tuki, apu
  - o Oletko kokenut, että tukihenkilötyöskentely on tukenut tai auttanut sinua jotenkin? Miten?

**PROSESSI**

- Tavoitteiden asettaminen ja tavoitteiden kokeminen merkityksellisiksi ja tärkeiksi
  - o Koetko olevasi osallinen tavoitteiden asettamisessa? Miten?
  - o Koetko tavoitteet merkityksellisiksi ja tärkeiksi?
- Osallisuus suunnittelussa (esim. tapaamisten sisältö, ajankohta ja muu tulevaisuuden suunnittelu)
  - o Oletko mukana suunnittelussa? Jos kyllä, niin miten? (missä tilanteissa, millä tavalla, miten se ilmenee)
  - o Miltä se tuntuu, mikä merkitys tällä on sinulle?
- Osallisuus neuvotteluissa ja päätöksenteossa
  - o Miten koet olevasi osallinen neuvotteluissa? Entä päätöksenteossa? Mikä merkitys tällä on sinulle?

**DOKUMENTOINTI**

- o Miten olet mukana dokumentoinnissa? (esim. tapaamisten kirjaaminen ja kuukausikoosteiden teko)
- o Miltä se tuntuu, mikä merkitys tällä on sinulle?
- o Haluaisitko jotenkin muuttaa käytäntöjä dokumentoinnin suhteen? Miksi, miten?

**VUOROVAIKUTUS**

- Kohtaaminen; aitous, läsnäolo, kuuntelu
  - o Miten kuvailisit vuorovaikutusta sinun ja tukihenkilösi välillä?
  - o Koetko, että tukihenkilö on aidosti läsnä tapaamisilla? Miten, mistä sen huomaa?
- Kunnioitus
  - o Koetko, että tukihenkilö kunnioittaa sinua? Miten, mistä sen huomaa?
- Kuuleminen; mielipiteiden ja näkemysten huomioon ottaminen
  - o Koetko, että tukihenkilö ottaa huomioon mielipiteesi ja näkemyksesi? Miten, mistä sen huomaa?
- Asioiden esittäminen ymmärrettävällä tavalla
  - o Kommunikoiko tukihenkilö asioista kanssasi selvästi ja ymmärrettävästi?

**LUOTTAMUS**

- o Miten kuvailisit luottamussuhdetta sinun ja tukihenkilösi välillä?
- o Mikä merkitys sillä on sinulle?
- Avoimuus
  - o Koetko, että vuorovaikutus välillänne on avointa? Miten, mistä sen huomaa?

**PALAUTTEENANTO**

- Kehittävä, kannustava palaute tukihenkilöltä
  - o Miten tukihenkilö on antanut sinulle palautetta?
  - o Millainen merkitys palautteenannolla on sinulle?
  - o Miltä palautteen saaminen (tai sen saamattomuus) on tuntunut?
  - o Onko se vaikuttanut sinuun jotenkin, miten?

**KOKEMUKSET, TULEVAISUUS**

- Onnistumisen kokemukset ja muut kokemukset
- Toivo, usko itseän ja omaan tulevaisuuteen
  - o Millaisia onnistumisen kokemuksia koet tukihenkilötyöskentelyn kautta saaneesi? Entä epäonnistumisen kokemuksia? Miltä ne tuntuivat? Miten tukihenkilö toimi näissä tilanteissa? Millainen merkitys tukihenkilön toiminnalla/käytöksellä on ollut sinuun?
  - o Mikä merkitys tukihenkilötyöskentelyllä on ollut sinulle?
  - o Onko tukihenkilötyöskentely vaikuttanut sinuun ja elämääsi jotenkin? Jos kyllä, niin miten?